

HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2010 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef. 1,50
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef. 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef. 0,75

Atelier 1

Relations professionnelles avec les clients, les prescripteurs et les fournisseurs

Sujet n° 9

4 JUIN 2010 – Matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Négociation d'un salon pour un recrutement.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) DELPRE de la société «NRJ'NOUVELLE» qui souhaite organiser deux journées de recrutement de commerciaux dans votre établissement au mois de novembre 2010.

Sujet :

- **Accueillez** M. (Mme) DELPRE.
- **Conduisez et réalisez** la négociation.

SESSION 2010	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N°9	1/1

HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2010 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef. 1,50
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef. 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef. 0,75

Atelier 1

Relations professionnelles avec les clients, les prescripteurs et les fournisseurs

Sujet n° 9

4 JUIN 2010 – Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Négociation d'un salon pour un recrutement.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) DELPRE de la société «NRJ'NOUVELLE», société spécialisée dans les énergies renouvelables. Vous recherchez un établissement de qualité, situé proche du centre ville pour pouvoir organiser 2 journées de recrutement pour des commerciaux. Vous souhaitez vous implanter dans la zone du centre d'examens.

Vos besoins :

- Réunions de travail prévues les 2 et 3 novembre prochains (de 8H30 à 17H30).
- Chaque jour : 1 groupe de 13 personnes et deux animateurs.
- Restauration : repas du midi léger pour tous les participants, pour les deux jours, et pauses type séminaires vers 10h00 et vers 16h00, café d'accueil pour les deux jours.
- Hébergement : 2 chambres individuelles, les nuits du 1^{er} et 2 novembre, pour les deux animateurs. Ils arriveront en effet la veille des journées de recrutement. Pour les deux animateurs, il faudra prévoir les 2 dîners (les 1^{er} et 2 novembre) ainsi que les petits déjeuners (les 2 et 3 novembre).
- Besoins en termes de salles :
 - Une salle équipée d'un tableau, d'un vidéoprojecteur et d'un écran pour une réunion pour 15 personnes (disposition en U avec table pour les animateurs).
 - Une petite salle à proximité pour des entretiens personnalisés (1 animateur et un candidat). Salle fermant à clef avec une certaine confidentialité (isolation phonique du reste du groupe).
- Budget : plaquette de l'hôtel (du centre d'examens).

Comportement :

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition, vous n'insistez pas sur la partie restauration.
- Vous insistez sur le caractère confidentiel des réunions et des documents laissés dans les salles.
- Vous demandez une certaine flexibilité pour les horaires de la restauration.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille A – **Vendre des chambres ou traiter des demandes et attentes particulières.**

- Accueillir M. (Mme) DELPRE.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée, à titre d'exemples : chambres calmes, proches les unes des autres, pension...
- Traiter les objections, établir un devis chiffré.
- Conclure en proposant éventuellement une visite.
- Prendre congé.

Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.

SESSION 2010	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N°9	1/1