

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° 3

1^{er} JUIN 2010 – Matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Négociation d'une série de nuitées.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens) vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) BLANC, directeur technique du centre hospitalier universitaire de la ville (du centre d'examens).

En raison de la construction du nouvel hôpital de la région, le directeur aurait besoin de chambres pour une partie de l'équipe technique pendant une période approximative d'un an.

Il fait appel à vos services pour fournir l'hébergement et la restauration à ces personnes.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) BLANC.
- **Proposez** vos prestations et **négochiez** des tarifs correspondant à ses attentes.

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°3	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° 3

1^{er} JUIN 2010 – Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Négociation d'une série de nuitées.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) BLANC, directeur technique du Centre Hospitalier Universitaire de la ville du centre d'examens. Vous avez rendez-vous avec l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens).

En raison de la construction du nouvel hôpital de la région, vous aurez besoin de chambres pour une partie de l'équipe technique durant une période approximative d'un an.

Vous faites appel aux services de l'hôtel pour fournir l'hébergement et la restauration à ces personnes.

Vos besoins :

- 20 personnes logées dans 10 chambres à deux lits du lundi au jeudi soir inclus.
- Forfait pris en charge par le C.H.U. : chambre, petit déjeuner, dîner.
- Possibilité de blanchisserie pour les clients, d'aller chercher les clients le lundi matin à la gare, de garder si possible les mêmes chambres sur l'année.
- Divers : possibilité de garder certains effets des clients à l'hôtel pendant le week-end : mallette technique, valise, vêtements de travail.

Comportement :

- Vous êtes inquiet(e) au sujet des conditions de réservation par allotement, de la facturation mensuelle et des conditions de paiement des différents séjours sur l'année.
- Vous allez visiter d'autres hôtels dans la journée et prenez le temps de la réflexion.

Résultats attendus :

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

- Accueillir M. (Mme) BLANC.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée, à titre d'exemples : chambres calmes, proches les unes des autres, forfait ½ pension avec facture envoyée en fin de mois, partenariat avec société de taxi habituelle, possibilité de stocker les effets des clients en bagagerie, confirmation des réservations en S-2.
- Traiter les objections (**ne pas garantir les mêmes chambres sur l'année**)
- Établir un devis chiffré.
- Conclure en proposant éventuellement une visite des chambres.
- 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°3	1/1