

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 n° 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail
--

Sujet n° 2**31 MAI 2010 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation à l'accueil d'un client avec une réservation tarif « *Corporate* ».

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes chef de réception et vous accueillez Dominique, un employé recruté dans votre équipe de réception il y a huit jours. Vous l'avez formé(e) aux techniques de réservation et d'accueil de clients traditionnels. Vous voulez approfondir ses compétences techniques aujourd'hui sur l'accueil spécifique de la clientèle « affaires » bénéficiant d'un tarif négocié.

Sujet :

- **Préparez** la séance de formation.
- **Créez** les supports nécessaires à sa réalisation.
- **Accueillez** et **formez** votre employé(e).

SESSION 2010	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N°2	1/1

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 n° 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 2

31 MAI 2010 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Formation à l'accueil d'un client avec une réservation tarif « *Corporate* ».

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Le chef de réception accueille Dominique un(e) employé(e) embauché(e) – il y a huit jours – dans son équipe de réception. Après l'avoir formé(e) aux techniques de réservation et d'accueil de clients traditionnels, il souhaite approfondir ses compétences techniques aujourd'hui sur l'accueil spécifique de la clientèle « affaires » bénéficiant d'un tarif négocié.

Mise en œuvre :

- Un(e) élève de 1^{ère} BTnH joue le rôle de Dominique.
- Un membre du jury joue le rôle du client.

Comportement :

- Dominique montre de la bonne volonté, pose beaucoup de questions mais fait des erreurs (à déterminer par le jury)

Résultats attendus :

Utilisation de la grille B – Former

Partie 3 : Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une fiche de procédure à remettre au (à la) formé(e).

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de la procédure d'accueil des clients « Corporate ».

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

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

SESSION 2010	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	Partie pratique SUJET N°2	1/1