

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° 7

3 JUIN 2010 – Matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente de chambres à un groupe scolaire.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

M. (Mme) LEMARCHAND, professeur d'anglais du lycée de votre ville, souhaite vous rencontrer pour organiser le séjour d'un groupe de 24 personnes (22 lycéens et 2 adultes) du 12 au 14 octobre 2010.

Ce groupe, de jeunes anglais d'une moyenne d'âge de 17 ans, vient dans le cadre d'un échange avec le lycée de votre ville.

Sujet :

- **Accueillir** M. (Mme) LEMARCHAND.
- **Mener** 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°7	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° 7

3 JUIN 2010 – Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de chambres à un groupe scolaire.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

Un des membres du jury joue le rôle de M. (Mme) LEMARCHAND.

Vous êtes M. (Mme) LEMARCHAND, professeur d'anglais du lycée de la ville du centre d'examens et vous souhaitez rencontrer le chef de réception pour organiser le séjour d'un groupe de 24 personnes (22 lycéens et 2 adultes) du 12 au 14 octobre 2010.

Ce groupe, de jeunes anglais d'une moyenne d'âge de 17 ans, vient dans le cadre d'un échange avec votre lycée.

Vos besoins :

- Hébergement d'un groupe de **24 personnes (22 élèves et 2 adultes)** : 11 chambres à deux lits et 2 chambres pour une personne (pour les accompagnateurs). Le chauffeur du bus (compagnie locale) est rentré chez lui.
- Date d'arrivée : **12 octobre 2010** (19h00) - Date de départ : **14 octobre 2010** (9h00)
- Forfait B&B pour le séjour du groupe (les repas sont pris au lycée).
- Remarque : Le 13 octobre 2010 au soir, le lycée souhaite organiser un pot de l'amitié entre les jeunes Français et les jeunes Anglais : 60 personnes au total.
- Budget en fonction de la plaquette (du centre d'examens).

Comportement :

Vous souhaitez travailler une première fois avec l'hôtel (du centre d'examens), et renouveler cette expérience si vous êtes satisfait des prestations proposées. Vous prévoyez en effet que plusieurs groupes viendront tous les ans.

Résultats attendus :

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

- Accueillir M. (Mme) LEMARCHAND.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée, à titre d'exemple : chambres calmes pour les adultes, proches les unes des autres...
- Traiter les objections et 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°7	1/1