

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° 8

3 JUIN – Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Réclamation auprès d'un fournisseur.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes depuis deux mois gouvernante(e) de l'hôtel (du centre d'examens).

Au cours de cette période vous vous apercevez de certains dysfonctionnements en ce qui concerne l'approvisionnement des produits d'accueil. Un état des dernières livraisons est fourni en annexe.

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) PINOT, nouveau responsable commercial(e) de la société « LUXE-HOTELS », fournisseur en produits d'accueil de l'hôtel.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) PINOT.
- **Menez** l'entretien.

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°8	1 / 2

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° 8**3 JUIN 2010 –Après-midi****ANNEXE 1 (destinée aux candidats)**

	Désignation produits LUXEHOTELS : Gamme Anne Semonin Paris	Quantités commandées	Quantités livrées	Constats faits à la livraison
Livraison du 15 mars 2010	Shampooing doux au gui 40 ml	1 carton (colisage 240) flacon de 40 ml	1 carton (colisage de 70) flacon de 80 ml	Erreur de conditionnement
	Recharge pour support mural gel doux lavant	1 carton de 24 pièces au prix de 3.450 €hors taxe l'unité	1 carton de 24 pièces au prix de 3.770 €hors taxe l'unité	Tarif appliqué ne correspondant pas au produit commandé mais au gel cheveux et corps
	Savons naturels à la verveine boîte carton argent brillant 30 g	1 carton de 240 pièces au prix de 0.29 €l'unité hors taxe	1 carton de 240 pièces au prix de 0.29 €l'unité hors taxe	
	Suite à la plainte de l'hôtel, la société a régularisé la livraison le jour même			
Livraison du 15 mai 2010	Kit dentaire sous boîte de carton argent brillant Offre promotionnelle 10 % de réduction	1 carton de 50 pièces au prix de 0,60 €l'unité hors taxe hors promotion	1 carton de 50 pièces au prix de 0,60 €l'unité hors taxe	Erreur de facturation : offre promotionnelle non appliquée sur facture
	Bonnet de douche	carton de 250 pièces au prix de 0.143 € l'unité hors taxe	Non livrée	Produit non livré mais facturé
	Retard d'une demi-journée sur la livraison			

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°8	2 / 2

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° 8

3 JUIN 2010 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Réclamation auprès d'un fournisseur.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) PINOT, nouveau(elle) responsable commercial(e) de la société « LUXEHOTELS », fournisseur en produits d'accueil de l'hôtel.

Vous êtes navré(e) des problèmes constatés lors des dernières livraisons et vous vous excusez auprès du client. Vous évoquez les raisons suivantes qui sont à l'origine des dysfonctionnements :

- Le responsable de la facturation a été absent pour congé maladie, son adjointe a assuré seule le travail.
- Afin de répondre aux demandes des hôteliers, il y a eu un élargissement de la gamme des produits, demandant plus de zones de stockage. La livraison du nouveau dépôt ayant pris du retard, il a fallu stocker la totalité des produits dans l'ancien, rendant ainsi l'identification des produits plus difficile.
- Les travaux sur la route ont entraîné des trajets plus longs et ont donc engendré des retards de livraison.

Comportement :

- Vous êtes attentif(ve) aux réclamations.
- Vous vous engagez personnellement à régulariser la situation, vous savez que le marché est intéressant et ne souhaitez pas le perdre.
- Vous allez suivre personnellement les prochaines commandes en appelant après chaque livraison.
- Vous demandez une certaine indulgence par rapport à cette situation.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille B - Traiter les réclamations

- Identification des faits : le candidat expose les problèmes et demande des explications.
- Ecouter le fournisseur, rester serein.
- Evoquer l'éventualité de la non-reconduction du contrat.
- Trouver un accord.
- Prise de congé.

Partie 3 : **Communication en situation professionnelle**

Pertinence des supports utilisés ou produits :

- Exploitation des informations contenues dans l'annexe 1.

Utilisation des techniques et des outils :

- Envisager une solution qui convienne aux deux parties.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Adopter un langage et une attitude pertinents.
- Faire preuve d'aisance et d'assurance.

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°8	1 / 2

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° 8**3 JUIN 2010 – Après-midi****ANNEXE 1 (destinée à la commission d'interrogation)**

	Désignation produits LUXEHOTELS : Gamme Anne Semonin Paris	Quantités commandées	Quantités livrées	Constats faits à la livraison
Livraison du 15 mars 2010	Shampooing doux au gui 40 ml	1 carton (colisage 240) flacon de 40 ml	1 carton (colisage de 70) flacon de 80 ml	Erreur de conditionnement
	Recharge pour support mural gel doux lavant	1 carton de 24 pièces au prix de 3.450 €hors taxe l'unité	1 carton de 24 pièces au prix de 3.770 €hors taxe l'unité	Tarif appliqué ne correspondant pas au produit commandé mais au gel cheveux et corps
	Savons naturels à la verveine boîte carton argent brillant 30 g	1 carton de 240 pièces au prix de 0.29 €l'unité hors taxe	1 carton de 240 pièces au prix de 0.29 €l'unité hors taxe	
	Suite à la plainte de l'hôtel, la société a régularisé la livraison le jour même			
Livraison du 15 mai 2010	Kit dentaire sous boîte de carton argent brillant Offre promotionnelle 10 % de réduction	1 carton de 50 pièces au prix de 0,60 €l'unité hors taxe hors promotion	1 carton de 50 pièces au prix de 0,60 €l'unité hors taxe	Erreur de facturation : offre promotionnelle non appliquée sur facture
	Bonnet de douche	1 carton de 250 pièces au prix de 0.143 €l'unité hors taxe	Non livrée	Produit non livré mais facturé
	Retard d'une demi-journée sur la livraison			

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°8	2 / 2