

## HRE4ARP

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

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont Préparation</b>	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° 2

**31 MAI 2010 – Après-midi**

### FICHE CANDIDAT

#### Thème principal :

Vente de chambres à un Comité d'entreprise.

#### 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) BAYANCOURT, directeur de la société ALBATROS.

Il (elle) souhaite organiser un séjour de découverte de la région.

Il (elle) fait appel à vos services pour fournir l'hébergement et la restauration aux participants.

#### Sujet :

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

SESSION <b>2010</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES      Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N°2</b>	<b>1/1</b>

# HRE4ARP

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

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont Préparation</b>	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° 2

31 MAI 2010 –Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

### Thème principal :

Vente de chambres à un comité d'entreprise.

### Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) BAYANCOURT, directeur de la société ALBATROS et vous avez rendez-vous avec l'attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens).

Vous souhaitez organiser un séjour de découverte de la région.

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

### Vos besoins :

- Groupe de 50 à 55 personnes de son comité d'entreprise.
- Chambres : 3 « single », le reste en « twin ».
- Dates du séjour : Premier week-end de septembre ou d'octobre. Arrivée : vendredi 17 heures, départ : dimanche 9 heures.
- Vous souhaitez des produits d'accueil dans les chambres sous forme de petits paniers représentatifs de la culture gastronomique de votre région.
- Restauration : petit déjeuner et repas du soir.
- Possibilité d'organiser des visites culturelles et de découverte de la région dans un rayon de 50 Km autour de l'hôtel.
- Budget : en fonction de la plaquette.

### Comportement :

- Vous êtes très exigeant(e) sur la qualité du produit chambre, sur l'accueil du groupe (rapidité du check-in, check-out, gestion des bagages).
- Vous acceptez d'effectuer la réservation si le chef de réception est convaincant.

### Résultats attendus :

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

- Accueillir Monsieur (Madame) BAYANCOURT.
- Découvrir les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée et établir un devis chiffré.
- Traiter les objections.
- Conclure sur un accord, évoquer l'avenir (documents de réservation à compléter, confirmation et garantie de paiement à obtenir).
- Prendre congé.

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

SESSION <b>2010</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N°2</b>	<b>1/1</b>