

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont Préparation</b>	Coef 1,5
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

<b>Atelier 1</b>
<b>Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs</b>

**Sujet n° 2****19 MAI 2008 – Après-Midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un séjour familial.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

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

La réception vous demande de bien vouloir recevoir Madame/Monsieur DUJARDIN qui souhaite réserver plusieurs chambres pour un séjour en famille au mois de décembre prochain.

**Sujet :**

**Accueillez** Madame/Monsieur DUJARDIN

**Identifiez** ses besoins.

**Conduisez** la négociation.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</b>
<b>2008</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>

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont Préparation</b>	Coef 1,5
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 fournisseurs et les prescripteurs**

**Sujet n° 2**

**19 MAI 2008 – Après-Midi**

**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

**Thème principal :**

Négociation d'un séjour familial.

**Situation :**

Vous êtes Monsieur (Madame) DUJARDIN et souhaitez réserver plusieurs chambres pour un séjour en famille au mois de décembre prochain.

**Déroulement de la négociation :**

Un des membres du jury est Madame/Monsieur DUJARDIN.

Vous précisez que :

- Pour vos 40 ans de mariage, vous avez décidé d'offrir à toute votre famille une semaine à l'hôtel (du centre d'examens) du 22 au 29 décembre prochain.
- Vous avez un certain âge et devez réfléchir pour définir exactement vos besoins : vous avez 4 enfants mariés et 13 petits-enfants dont 7 filles et 6 garçons âgés de 5 à 14 ans (5 ont moins de 12 ans).
- Vous ne savez pas trop comment réserver pour les petits-enfants. Finalement - avec l'aide du candidat si possible - vous prévoyez d'installer :
  - 1 fille de 14 ans avec sa petite sœur de 5 ans et sa cousine de 12 ans,
  - les autres enfants en chambre à deux lits,
  - donc au total : 5 chambres à grand lit, 5 chambres à 2 lits et une chambre à 3 lits.
- L'argent n'est pas un problème mais la sécurité des enfants est primordiale. Vous souhaitez donc que toute la famille soit logée au même étage.
- La famille séjournera en demi-pension le soir mais avec 5 repas-enfants de moins de 12 ans.
- Vous demandez s'il est prévu un repas de réveillon de Noël.
- Si les parents veulent assister à un spectacle un soir, sans les enfants, vous demandez si il y a la possibilité de recourir à une baby-sitter.

**Résultats attendus :**

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

- Accueillir Madame/Monsieur DUJARDIN.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée
- Établir un devis chiffré : tarifs groupes isolés (1 gratuité possible).
- Traiter les objections.
- Conclure sur un accord, évoquer l'avenir
- Prendre congé.

**NB** Le candidat doit faire le maximum pour convaincre et rassurer le client sur la qualité des prestations proposées.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2008	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° 2	1/1