

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° 5****21 MAI 2008 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente d'un groupe série.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens). Vous avez rendez-vous avec Mme (ou M.) COUZINS, responsable national(e) des animations à l'attention des « seniors » de la Mutuelle des personnels enseignants.

Le programme prévoit des sorties pédestres et marches rapides pour des groupes de 40 personnes, la première semaine des mois de mars, avril, mai, juin, septembre, octobre et novembre.

**Sujet :**

- **Accueillez** Mme (ou M.) COUZINS.
- **Conduisez** la négociation.

<b>SESSION</b> <b>2008</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>COEFFICIENT</b>	<b>0,75</b>
<b>ÉPREUVE</b>	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</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

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

**Sujet n° 5****21 MAI 2008 - Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente d'un groupe série.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes avec Mme (ou M.) COUZINS, responsable national(e) des animations à l'attention des « seniors » de la Mutuelle des personnels de l'Éducation Nationale. Vous avez rendez-vous avec le chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous souhaitez intégrer à votre programme des sorties pédestres et marches rapides pour des groupes de 40 personnes la première semaine des mois de mars, avril, mai, juin, septembre, octobre et novembre.

**Vos besoins :**

- ✓ 20 twins pour 40 participants et 2 single pour vous-même et le chauffeur en ½ pension.
- ✓ Arrivée en bus le 1<sup>er</sup> samedi dans l'après-midi des mois concernés.
- ✓ Départ le mercredi suivant au matin.
- ✓ Les chambres doivent être spacieuses, bien chauffées ou climatisées selon la saison.
- ✓ Les dîners doivent être servis tôt (19 heures 30) ; ils doivent être copieux et variés.

**Comportement :**

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition mais soucieux(se) car vos clients sont exigeants.
- C'est votre premier contact dans cette ville.
- Le budget est fixé en fonction de la plaquette du centre d'examens.

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

- Accueillir Mme ou M. COUZINS.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée et établir un devis chiffré du séminaire.
- Traiter les objections.
- Conclure sur un accord, évoquer l'avenir (documents de réservation à compléter, confirmation et garantie de paiement à obtenir).
- Prendre congé.

<b>SESSION</b> <b>2008</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>COEFFICIENT</b>	<b>0,75</b>
<b>ÉPREUVE</b>	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/1</b>