

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	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 n° 1**Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs****Sujet n° 3****20 MAI 2008 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation avec le(la) responsable de la société de blanchissage du linge.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes gouvernante/gouvernant de l'hôtel (du centre d'examens).

Depuis 3 mois, vous confiez le linge de l'hôtel à la blanchisserie NETETPROPRE (cf. annexe 1).

Durant cette période, vous avez rencontré les problèmes suivants :

- manque de linge dû au décalage entre les livraisons,
- problème des jours fériés qui peuvent entraîner jusqu'à 4 jours sans livraison,
- livraison de pièces de linge étrangères à l'hôtel,
- en 3 mois, 18 draps sont revenus détériorés.

Vous avez rendez-vous avec Madame/Monsieur Durand, responsable commercial de la société NETETPROPRE afin de faire le point à l'issue de la période d'essai.

Sujet :

Évaluez avec Madame/Monsieur Durand, le respect du cahier des charges (annexe 1)

Évoquez les problèmes rencontrés

Envisagez les solutions à mettre en œuvre pour améliorer le service.

1SESSION	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 HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	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 n° 1**Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs****Sujet n° 3****FICHE CANDIDAT - ANNEXE 1****Extrait du cahier des charges du service de blanchissage du linge**

ÉLÉMENTS	DÉTAILS
Volume du linge en stock à l'hôtel	Le linge personnalisé appartient à l'hôtel. Le stock correspond à 5 jeux de linge.
Fréquence de la livraison et du ramassage du linge	Le ramassage et la livraison se font le lundi, le mercredi et le vendredi ; le linge ramassé est livré propre au passage suivant.
Horaires de ramassage et de livraison	En fin de matinée le mercredi et le vendredi, en début de matinée le lundi.
Volume du linge à traiter	En fonction du taux d'occupation
Contrôle quantités	<ul style="list-style-type: none"> Un bon de ramassage est rédigé et les quantités sont contrôlées par la/le responsable lingerie au départ de l'hôtel. Les quantités sont contrôlées à l'aide du bon par la/le responsable blanchisserie à l'arrivée du linge. Un bon de livraison est rédigé et les quantités sont contrôlées au départ de la blanchisserie par la/le responsable de la société. Les quantités livrées par rapport au bon de livraison et au bon de ramassage correspondants sont contrôlées par la/le responsable lingerie de l'hôtel.
Contrôle qualité	Le personnel des étages et la/le responsable lingerie signalent le linge non-conforme à la blanchisserie à chaque départ de linge (taches, linge abîmé...).
Écarts de livraison	Aucun cumul de retard dans les quantités ne sera accepté.
Pertes et détériorations	La société de blanchissage indemnise l'hôtel pour les quantités perdues et détériorées à chaque inventaire.
Conditionnement du linge	Linge propre : en emballage plastique par paquets de 10 pièces plus les unités si nécessaires également emballées. Linge placé dans un chariot de la société de blanchissage. Linge sale est remis avec le bon dans les chariots laissés par la société de blanchissage.
Période d'essai	3 mois.
Délais de paiement	À 30 jours de la réception de la facture.

1SESSION	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 HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	2/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	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

Sujet n° 3

20 MAI 2008 – Matin

FICHE JURY (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Entretien avec le (la) responsable de société de blanchissage du linge.

Situation:

Nous sommes le (date de l'examen).

Un membre de la commission d'interrogation joue le rôle de Madame/Monsieur Durand, responsable commercial de la société de blanchisserie NETEPROPRE. Il (elle) a rendez-vous avec le responsable de l'hôtel (du centre d'examens) qui confie son linge depuis 3 mois à sa société.

Sujet :

Évaluez avec Madame/Monsieur Durand, le respect du cahier des charges (annexe 1)

Évoquez les problèmes rencontrés

Envisagez les solutions à mettre en œuvre pour améliorer le service.

Comportement :

Au cours de l'entretien, vous évoquez les points suivants :

- le volume de linge est mal réparti sur la semaine (cela crée des difficultés dans le respect des délais de livraison),
- le livreur a souvent des difficultés à contacter un responsable pour communiquer les écarts de livraison lors de son arrivée,
- la comptabilité a enregistré un retard dans le règlement des factures par l'hôtel.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :

Partie 1 : *Prise de contact*

- Accueil du (de la) responsable

Partie 2 : *Utilisation de la grille - B - traiter les réclamations*

- Présentation de la situation.
- Analyse du bilan des 3 derniers mois.
- Validité des réponses aux remarques de la société.
- Possibilité de modifier certains points (4 livraisons par semaine par exemple...).
- Synthèse et prise de congé.

Partie 3 : *Pertinence des supports utilisés ou produits :*

- Bilan de la situation. Définition d'un accord.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de ce type de contrat et capacité de réaction face cette situation.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés : dialogue constructif et recherche d'un accord.

1SESSION	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 HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	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 n° 1**Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs****Sujet n° 3****FICHE JURY (destinée à la commission d'interrogation) ANNEXE 1****Extrait du cahier des charges du service de blanchissage du linge**

ÉLÉMENTS	DÉTAILS
Volume du linge en stock à l'hôtel	Le linge personnalisé appartient à l'hôtel. Le stock correspond à 5 jeux de linge.
Fréquence de la livraison et du ramassage du linge	Le ramassage et la livraison se font le lundi, le mercredi et le vendredi ; le linge ramassé est livré propre au passage suivant.
Horaires de ramassage et de livraison	En fin de matinée le mercredi et le vendredi, en début de matinée le lundi.
Volume du linge à traiter	En fonction du taux d'occupation
Contrôle quantités	<ul style="list-style-type: none"> Un bon de ramassage est rédigé et les quantités sont contrôlées par la/le responsable lingerie au départ de l'hôtel. Les quantités sont contrôlées à l'aide du bon par la/le responsable blanchisserie à l'arrivée du linge. Un bon de livraison est rédigé et les quantités sont contrôlées au départ de la blanchisserie par la/le responsable de la société. Les quantités livrées par rapport au bon de livraison et au bon de ramassage correspondants sont contrôlées par la/le responsable lingerie de l'hôtel.
Contrôle qualité	Le personnel des étages et la/le responsable lingerie signalent le linge non-conforme à la blanchisserie à chaque départ de linge (taches, linge abîmé...).
Écarts de livraison	Aucun cumul de retard dans les quantités ne sera accepté.
Pertes et détériorations	La société de blanchissage indemnise l'hôtel pour les quantités perdues et détériorées à chaque inventaire.
Conditionnement du linge	Linge propre : en emballage plastique par paquets de 10 pièces plus les unités si nécessaires également emballées. Linge placé dans un chariot de la société de blanchissage. Linge sale est remis avec le bon dans les chariots laissés par la société de blanchissage.
Période d'essai	3 mois.
Délais de paiement	À 30 jours de la réception de la facture.

1SESSION	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 HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	2/2