

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 1 Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 8**22 MAI 2008 - Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un groupe en série.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens), en charge de la fonction commerciale de l'hôtel.

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) BRESSAN, Société SAVAC, autocariste à Paris.

Sujet :

- **Accueillez** ce(tte) client(e).
- **Conduisez** la négociation.

SESSION 2008	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	1/1

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 1 Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 8
22 MAI 2008 - Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Négociation d'un groupe en série.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) BRESSAN, Société SAVAC, autocariste à Paris. Vous recherchez un établissement de qualité pour y organiser des étapes destinées à une clientèle de groupes touristiques.

Vos besoins :

- Groupes en série de 27 personnes (6 doubles, 6 twins, 3 singles).
- Nombre de séjours : 12 (4 par mois de septembre à novembre inclus).
- Séjours : du vendredi soir 18 h30 au samedi matin.
- Dîner gourmand, boissons comprises, avec café.
- Petit déjeuner.
- La société prend en charge l'hébergement, le dîner et le petit déjeuner.
- Budget : à calculer à partir de la plaquette de centre d'examens.

Comportement :

- Vous êtes conscient(e) de l'importance de cette proposition.
- Si vos clients sont satisfaits, vous n'hésitez pas à renouveler ce contrat.
- Vous n'insistez pas sur la partie restauration.
- Vous souhaitez connaître le montant de la facture d'un séjour.

Résultats attendus :

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

- Accueillir M. ou Mme BRESSAN.
- Découvrir les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée.
- Établir un devis chiffré pour chaque séjour.
- Traiter les objections.
- Évoquer l'avenir (conditions de réservation, confirmation, ...).
- Prendre congé.

SESSION 2008	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	1/1