

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 n° 2****Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 2****19 MAI 2008 – Après-Midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Former un(e) employé(e) de réception.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Depuis quelques jours vous formez Camille, nouveau (nouvelle) réceptionniste.

Dans le cadre de votre plan de formation, vous décidez aujourd'hui d'aborder le thème des « débiteurs divers ».

Vous lui présentez la procédure de suivi de ces clients.

Vous complétez cette séance en lui montrant sur le logiciel professionnel comment :

- retrouver un débiteur,
- consulter les débiteurs,
- enregistrer un règlement débiteur,

**Sujet :**

- **Préparez** la séance de formation.
- **Accueillez et formez** votre employé(e).

SESSION <b>2008</b>	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	<b>60 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>

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 n° 2****Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 2****19 MAI 2008 – Après-Midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Former un(e) employé(e) sur le suivi des débiteurs divers.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen). Le candidat est chef de réception à l'hôtel (du centre d'examens).

Depuis quelques jours vous formez Camille, nouveau (nouvelle) réceptionniste.

Dans le cadre de votre plan de formation, vous décidez aujourd'hui d'aborder les thèmes des « débiteurs divers ».

Vous lui présentez la procédure de suivi de ces clients.

Vous complétez cette séance en lui montrant sur le logiciel professionnel comment :

- retrouver un débiteur,
- consulter les débiteurs,
- enregistrer un règlement débiteur,

**Mise en œuvre :**Un(e) élève de 1<sup>ère</sup> BTN joue le rôle de Camille.**Comportement :**

- Camille est très attentif(ve) et essaie de bien faire.

**Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :****Partie 1 : *Prise de contact***

- Accueil du (de la) formé(e).

**Partie 2 : *Utilisation de la grille –B former***

- Démonstration des tâches.
- Exécution des tâches par le (la) formé(e).
- Réponse aux questions posées.
- Correction des erreurs éventuelles.
- Synthèse : prendre congé et remettre un document récapitulatif.

**Partie 3 : *Communication en situation professionnelle :******Pertinence des supports utilisés et produits :***

- Faire un plan de formation.
- Rédiger une fiche de procédure.

***Utilisation des techniques et des outils :***

- Appliquer les techniques de formation.
- Utiliser le logiciel professionnel.

***Comportement professionnel verbal et non verbal :***

- Attitude et langage adaptés.
- Faire preuve de patience.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	<b>60 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>