

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 n° 2</b> <b>Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
--

**Sujet n° 6****21 MAI 2008 – Après-Midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'un/une chargé(e) de relations clientèle

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Responsable Hébergement à l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez observé une modification des attentes de la clientèle qui demande de plus en plus de prise en charge au niveau des activités durant son séjour.

Vous avez décidé - en accord avec la direction - de renforcer l'équipe de réception par le recrutement d'un/une chargé(e) de relations clientèle.

**Sujet :**

Vous avez reçu le curriculum vitae de PASCAL(E) (annexe 1) et l'avez convoqué(e) pour un entretien dans 40 minutes.

- **Élaborez** la fiche et le profil de ce poste compte tenu des particularités de votre hôtel.
- **Préparez** le déroulement de l'entretien.
- **Conduisez** l'entretien.

SESSION <b>2008</b>	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	<b>60 min</b>
	OPTION <b>A</b> 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° 6</b>	<b>1/2</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 n° 2</b> <b>Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
--

**Sujet n° 6****FICHE CANDIDAT – ANNEXE 1****CURRICULUM VITAE****PASCAL(E) DELALANDE**

3 rue de la République

XXXXX Ville (du centre d'examens)

Tél. : 06.01.02.44.68.

Email : pdelalande@yahoo.fr

Né(e) le 24 mars 1978 à Toulouse (31)

Marié(e) en juillet 2003, 1 enfant de 4 ans.

**DIPLÔMES :**

BACCALAUREAT STT en 1996 à Toulouse.

BTS hôtellerie option A en 1999 à Toulouse.

**EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE :**

Premier(e) réceptionniste à l'hôtel SOFITEL LA DÉFENSE – PARIS - depuis juillet 2006.

Réceptionniste au HOLIDAY INN de TOULOUSE d'août 2004 à juin 2006.

Contrôleur de restauration au SOFITEL MARSEILLE de juillet 2001 à juin 2004.

Chef de rang à l'hôtel GREEN VALLEY à LONDRES de juillet 1999 à juin 2001.

Stage de 4 mois en 1998 réception à l'hôtel SOFITEL TOULOUSE.

Stage tournant de 4 mois en 1997 à l'hôtel MELIA de MADRID.

**DIVERS :**

Permis de conduire B,

Activités culturelles : lecture, cinéma.

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° 6</b>	<b>2/2</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 n° 2</b> <b>Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
--

**Sujet n° 6**

21 MAI 2008 – Après-Midi

**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Recrutement d'un(e) chargé(e) de relations clientèle

**Situation fournie au candidat :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes responsable hébergement à l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez observé une modification des attentes de la clientèle qui demande de plus en plus de prise en charge au niveau des activités durant son séjour.

Vous avez décidé - en accord avec la direction - de renforcer l'équipe de réception par le recrutement d'un(e) chargé(e) de relations clientèle.

**Sujet :**

Vous avez reçu le curriculum vitae de PASCAL(E) (annexe 1) et l'avez convoqué(e) pour un entretien dans 40 minutes.

- **Élaborez** la fiche et le profil de ce poste compte tenu des particularités de votre hôtel.
- **Préparez** le déroulement de l'entretien.
- **Conduisez** l'entretien

**Mise en œuvre :**

Un des membres du jury joue le rôle de PASCAL(E).

**Comportement :**

- PASCAL(E) est dynamique et présente bien.
- Il (elle) ne connaît pas forcément la région.
- Il (elle) ne sera pas disponible avant 1 mois.
- Il (elle) souhaite obtenir le mercredi de repos (enfant).

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

- Accueil de la (du) candidat(e) au recrutement.

**Partie 2 : *Utilisation de la grille - D -***

- Étude du CV, de la motivation et des capacités du (de la) candidat(e).
- Le jury évaluera les connaissances sur le poste à pourvoir et la plaquette de l'établissement.
- La décision d'embauche sera ou non envisageable à partir du moment où elle est argumentée.

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

- Rédiger une fiche et un profil de poste.

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

- Capacité d'écoute et d'analyse, connaissance des techniques de communication.

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

- Attitude positive à l'égard du candidat.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2008	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 6</b>	<b>1/2</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 n° 2</b> <b>Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
--

**Sujet n° 6****FICHE (destinée à la commission d'interrogation) – ANNEXE 1****CURRICULUM VITAE****PASCAL(E) DELALANDE**

3 rue de la République

XXXXX Ville (du centre d'examens)

Tél. : 06.01.02.44.68.

Email : pdelalande@yahoo.fr

Né(e) le 24 mars 1978 à Toulouse (31)

Marié(e) en juillet 2003, 1 enfant de 4 ans.

**DIPLÔMES :**

BACCALAUREAT STT en 1996 à Toulouse.

BTS hôtellerie option A en 1999 à Toulouse.

**EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE :**

Premier(e) réceptionniste à l'hôtel SOFITEL LA DÉFENSE – PARIS - depuis juillet 2006.

Réceptionniste au HOLIDAY INN de TOULOUSE d'août 2004 à juin 2006.

Contrôleur de restauration au SOFITEL MARSEILLE de juillet 2001 à juin 2004.

Chef de rang à l'hôtel GREEN VALLEY à LONDRES de juillet 1999 à juin 2001.

Stage de 4 mois en 1998 réception à l'hôtel SOFITEL TOULOUSE.

Stage tournant de 4 mois en 1997 à l'hôtel MELIA de MADRID.

**DIVERS :**

Permis de conduire B,

Activités culturelles : lecture, cinéma.

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° 6</b>	<b>2/2</b>