

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° 2**Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 10****23 MAI 2008 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) réceptionniste à l'accueil d'un client sans réservation (*walk-in*)

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous venez de recruter un(e) réceptionniste, Dominique. Depuis 3 jours, il (elle) a appris à consulter les disponibilités et à prendre les réservations au téléphone.

Vous souhaitez le (la) former à l'accueil d'un client sans réservation.

Sujet :

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

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 HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 10	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 n° 2**Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 10****23 MAI 2008 – Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**Formation d'un(e) réceptionniste – Accueil d'un client sans réservation (*walk-in*).**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en œuvre :Un(e) élève de 1^{ère} BTN joue le rôle de Dominique (réceptionniste).**Comportement :**

- Dominique est disposé(e) à 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 de la tâche, en insistant sur la notion de qualité de l'accueil.

Le jury évaluera les connaissances techniques du candidat à l'occasion de cette démonstration.

- Exécution de la tâche 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 :***

- Rédiger une fiche de procédure

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de cette procédure

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

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 HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 10	1/1