

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° 7****22 Mai 2008 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de prestations pour un « show room ».

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous rencontrez ce jour Monsieur (Madame) EULEN, client(e) habitué(e) de l'hôtel qui souhaite organiser un "show room" pour la société de chaussures PRUDA.

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° 7	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° 7
22 Mai 2008 - Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de prestations pour un « show room ».

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) EULEN.

Vos besoins :

- En vacances à l'hôtel depuis une semaine, vous cherchez un lieu pour organiser un "show-room" pour la société PRUDA qui vend des chaussures haut de gamme.
- Vous souhaitez effectuer cette prestation les 5, 6, 7 et 8 octobre prochains.
- Vous souhaitez une salle lumineuse et spacieuse.
- Vous pensez arriver la veille (le 4) afin de positionner votre collection et commencer vos rendez-vous dès le lendemain à 9 heures. Vous terminerez le 8 octobre pour 18 heures.
- Vous souhaitez avoir des boissons et des viennoiseries fraîches pour offrir tout au long de l'exposition à vos clients.
- Vous souhaitez loger et manger à l'hôtel à condition d'obtenir un tarif préférentiel.
- Budget : plaquette (du centre d'examens).

Comportement :

- Vous êtes soucieux car c'est la première fois que vous organisez un "show room".
- Vous souhaitez avoir une prestation plus que convenable étant données les personnes qui vont venir.

Résultats attendus :

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

- Accueillir M. ou Mme EULEN.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée.
- Établir un devis chiffré de la prestation désirée.
- Traiter les objections.
- Conclure sur un accord.
- Évoquer l'avenir (documents de réservation à compléter, confirmation et garantie de paiement à obtenir).
- Prendre congé.

NB : Le candidat doit faire le maximum pour convaincre et rassurer le client sur la qualité des prestations proposées.

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° 7	1/1