

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° 4
20 MAI 2008 - Après-Midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente d'un séminaire.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) PHILIPPE, qui souhaite organiser un séminaire du 5 au 7 octobre 2008.

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° 4	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° 4
20 MAI 2008 - Après-Midi
FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente d'un séminaire.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) PHILIPPE. Vous recherchez un établissement de qualité pour organiser un séminaire.

Vous ne demandez qu'à être convaincu(e) par l'argumentation du candidat.

Vos besoins :

- Réunions de travail prévues les 5, 6 et 7 octobre prochains (début vers 9 h 00 le 5 octobre et fin vers 17 h 00 le 7 octobre).
- Groupe de 12 personnes y compris vous-même.
- Hébergement en chambres individuelles (calmes et reposantes) les nuits du 5 et 6 octobre.
- Vous arriverez la veille et réservez votre chambre dès le 4 octobre au soir.
- Vous souhaitez rencontrer un responsable pour régler les derniers détails matériels le 4 octobre au soir.
- Déjeuners de travail légers les 5, 6 et 7 octobre.
- Dîners chaque soir, amélioré et thématique le 6 octobre.
- Salle de séminaire équipée d'un tableau, d'un vidéo-projecteur et d'un grand écran.
- Budget : plaquette de l'hôtel (du centre d'examens).

Comportement :

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition.
- Vous n'insistez pas sur la partie restauration mais vous êtes à l'écoute de la proposition de « soirée » que fera le candidat (adéquation de l'offre, utilisation du cadre régional...).

Résultats attendus :

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

- Accueillir M. ou Mme PHILIPPE.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée et établir un devis chiffré du séminaire.
- Traiter les objections.
- Conclure sur un accord,
- Évoquer l'avenir (conditions de réservation, confirmation et paiement).
- 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° 4	1/1