

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° 8****22 MAI 2008 – Après-Midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôler et évaluer l'accueil d'un client muni d'un bon d'agence.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez formé votre nouveau collaborateur (votre nouvelle collaboratrice) aux techniques d'accueil d'un client muni d'un bon d'agence.

Vous profitez de l'arrivée de Monsieur Lenoir pour vérifier qu'il (elle) maîtrise cette technique d'accueil.

Sujet :

- **Préparez** la séance d'évaluation.
- **Accueillez et évaluez** 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° 8	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° 8****22 MAI 2008 – Après-Midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Contrôler et évaluer l'accueil d'un client muni d'un bon d'agence.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en œuvre :Un(e) élève de 1^{ère} BTN joue le rôle du réceptionniste.Un(e) élève de 1^{ère} BTN (ou un membre de la commission d'interrogation) joue le rôle de Monsieur Lenoir.**Comportement :**

L'employé(e) accueille correctement le client mais il (elle) omet de rappeler les prestations prises en charge par le bon. Il (elle) néglige complètement la phase de vente additionnelle en ne parlant pas des différents services et prestations que propose l'hôtel.

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 –A - Contrôler- Évaluer*

- Présentation de la situation et mise en confiance.

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

- Réalisation de la tâche par l'employé(e) évalué(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 et une grille d'évaluation

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points de la 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° 8	1/1