

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° 6
21 MAI 2008 – Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Réclamation d'un client individuel.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous recevez Monsieur (Madame) KARL, client(e) individuel(le), qui est très mécontent(e) (cf. annexe 1).
La veille, votre hôtel était complet.

Monsieur (Madame) KARL est arrivé(e) à 21 heures, sans avoir prévenu l'hôtel de son retard.

Sa réservation a fait l'objet d'une sur-réservation. Il (elle) a donc été délogé(e) pour la première nuit, dans un hôtel voisin, de même catégorie, et vient poursuivre son séjour chez vous pour 4 nuits.

Sujet :

- **Accueillez** ce(tte) client(e).
- **Gérez** la réclamation.

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° 6	1/2

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° 6
21 MAI 2008 – Après-midi

FICHE CANDIDAT – Annexe 1

<u>KARDEX</u>					
Nom : KARL			Prénom : Paul		
Profession : responsable des ventes - Société COSMETIC LUXE					
Adresse : 23 avenue Jean Jaurès – 75019 PARIS					
Tél. : 01.40.40.00.12.					
Fax : 01.40.40.00.14.					
Date de naissance : 03.10.1968			Nationalité : française		
Conditions de règlement : carte de crédit.					
Dates d'arrivée	Dates de départ	Nombre de pax	Numéros de chambres	Tarifs	Remarques
15.03.2005	16.03.2005	1	52	- 10 %	
15.06.2005	17.06.2005	1	52	- 10 %	
03.01.2006	07.01.2006	2	110	- 10 %	
13.03.2006	14.03.2006	1	52	- 10 %	
15.05.2006	22.05.2006	2	110	- 10 %	
10.07.2006	17.07.2006	1	55	- 10 %	
22.01.2007	25.01.2007	1	52	- 10 %	
15.05.2007	22.05.2007	2	117	- 10 %	
08.01.2008	12.01.2008	1	55	- 10 %	
14.03.2008	15.03.2008	2	115	- 10 %	

Informations concernant le dossier de réservation du client :

- Réservation prise à J – 7
- TO prévisionnel pour le Jour J : 95 %
- Durée de séjour : 5 nuits
- Nombre de pax : 1

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° 6	2/2

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° 6
21 MAI 2008 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Réclamation d'un client individuel.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) KARL.

Vous aviez réservé une chambre pour 5 nuits.

Lorsque vous vous êtes présenté(e) à 21 heures, votre réservation n'a pu être honorée et on a dû vous reloger chez un concurrent voisin.

Cependant, vous venez de réintégrer l'établissement pour les 4 nuits restantes.

Vous avez pris rendez-vous avec le chef de réception afin d'exprimer votre mécontentement.

Comportement :

- Vous manifestez votre mécontentement.
- Vous êtes énervé(e), d'autant plus que vous avez mal dormi chez le concurrent, le lit était inconfortable et l'accueil détestable.
- Vous pensez que l'hôtel aurait dû garder votre chambre.
- Vous menacez de ne plus fréquenter l'hôtel (du centre d'examens) à l'avenir.

Résultats attendus :

Si le candidat fait preuve d'empathie, a une attitude ouverte et vous propose une compensation, vous êtes prêt(e) à reconsidérer votre décision de ne plus fréquenter l'hôtel.

Partie 1 : Prise de contact

- Accueillir M.(Mme) KARL.

Partie 2 : Utilisation de la grille B – Traiter des réclamations.

- S'excuser pour le délogement ainsi que pour la mauvaise nuit passée chez le concurrent.
- Expliquer que l'hôtel était complet et que la réceptionniste constatant l'absence a préféré louer la chambre, à des fins de rentabilité.
- Pour ce séjour, offrir au client un sur-classement.
- Le rassurer. À l'avenir toutes ses réservations seront considérées comme garantie.
- Prendre congé.

Partie 3 : Pertinence des supports utilisés ou produits

- Reprendre la fiche cardex de l'annexe 1.
- Récapituler les informations recueillies.
- Avoir une attitude ouverte et positive, faire preuve d'empathie.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2008	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 6	1/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2008 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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° 6
21 MAI 2008 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation) – Annexe 1

<u>KARDEX</u>					
Nom : KARL			Prénom : Paul		
Profession : responsable des ventes - Société COSMETIC LUXE					
Adresse : 23 avenue Jean Jaurès – 75019 PARIS					
Tél. : 01.40.40.00.12.					
Fax : 01.40.40.00.14.					
Date de naissance : 03.10.1968			Nationalité : française		
Conditions de règlement : carte de crédit.					
Dates d'arrivée	Dates de départ	Nombre de pax	Numéros de chambres	Tarifs	Remarques
15.03.2005	16.03.2005	1	52	- 10 %	
15.06.2005	17.06.2005	1	52	- 10 %	
03.01.2006	07.01.2006	2	110	- 10 %	
13.03.2006	14.03.2006	1	52	- 10 %	
15.05.2006	22.05.2006	2	110	- 10 %	
10.07.2006	17.07.2006	1	55	- 10 %	
22.01.2007	25.01.2007	1	52	- 10 %	
15.05.2007	22.05.2007	2	117	- 10 %	
08.01.2008	12.01.2008	1	55	- 10 %	
14.03.2008	15.03.2008	2	115	- 10 %	

Informations concernant le dossier de réservation du client :

- Réservation prise à J – 7
- TO prévisionnel pour le Jour J : 95 %
- Durée de séjour : 5 nuits
- Nombre de pax : 1

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° 6	2/2