

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° 9

23 MAI 2008 - Matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Négociation d'un « contrat d'allotement » avec une compagnie aérienne.

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 Madame (Monsieur) VAN OMMEN. Elle (il) souhaite un hébergement pour le personnel navigant d'une nouvelle compagnie aérienne NEWAIR qui desservira les pays européens et les capitales régionales à partir de septembre 2008.

Sujet :

- **Accueillez** Madame (Monsieur) VAN OMMEN.
- **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° 9	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° 9**23 MAI 2008 - Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :****Négociation d'un « contrat d'allotement » avec une compagnie aérienne.****Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) VAN OMMEN.

Vous avez rendez-vous avec le chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous souhaitez un hébergement pour le personnel navigant d'une nouvelle compagnie aérienne **NEW-AIR** qui desservira les pays européens et les capitales régionales à partir de septembre 2008.

Vos besoins :

- ✓ Réservation de 5 chambres single les mercredi, jeudi et vendredi de chaque semaine pendant une année à partir de septembre 2008.

Le forfait journalier doit comporter :

1. **la chambre spacieuse**, garantie très calme même le matin,
 2. le dîner avec une entrée, une viande ou un poisson et garniture, salade, fromage et dessert. Choix de l'eau minérale et du vin.
 3. le petit déjeuner américain en buffet.
- ✓ Les horaires seront confirmés ultérieurement (arrivée : 20 heures 30, départ : 6 heures 30).
 - ✓ Le personnel absent est systématiquement remplacé, les noms sont communiqués en début de semaine.
 - ✓ La facture est payable 60 jours fin de mois, les relevés sont envoyés chaque semaine.

Comportement :

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition.

Résultats attendus :

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

- Accueillir Mme ou M. VAN OMMEN
- 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 (documents de réservation à compléter, confirmation et garantie de paiement à obtenir).
- Prendre congé.

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° 9	1/1