

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 et les prescripteurs

Sujet N° 1
19 MAI 2008 – Matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente de chambres pour stages de golf.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens) vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) GUILLAUME, directeur du Golf de la Forêt.

Il souhaite commercialiser un produit basé sur des stages de golf.

Il fait appel à vos services pour fournir l'hébergement et la restauration aux participants.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) GUILLAUME.
- **Proposez** vos prestations et **négochiez** des tarifs correspondant à ses attentes.

SESSION 2008	EXAMEN : BTS HOTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
EPREUVE	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	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 et les prescripteurs

Sujet N° 1
19 MAI 2008 – Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de chambres pour stages de golf.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

- Vous avez souhaité rencontrer l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) pour lui soumettre votre projet de stages de golf du 1^{er} mai au 30 septembre 2009.
- Vous êtes séduit(e) par l'établissement. Vous avez eu l'occasion de prendre des repas à plusieurs reprises et des « golfeurs » y séjournent souvent.
- Vous souhaitez que l'on vous propose un forfait intéressant en demi-pension.

Vos besoins :

- Durée de chaque stage : 5 jours durant la première semaine de chaque mois (vous avez établi un calendrier).
- Arrivée des participants : dans la matinée du lundi – le stage débiterait à 14 h.
- Départ des participants : le samedi matin - le stage se terminerait à 16 h.
- Chambres : 10 chambres individuelles ou doubles selon participants.
- Restauration : petit déjeuner sportif et dîner incluant des spécialités régionales.
- Local spécial : pour entreposer le matériel (sacs et chaussures) et faire sécher les vêtements.

Comportement :

- Vous souhaitez que vos clients puissent apprécier la qualité des mets locaux (ne pas insister sur la restauration).
- Vous souhaitez que les petits déjeuners proposent un large choix de mets adaptés aux sportifs.
- Vous précisez que la clientèle des golfeurs aime se sentir en confiance et en sécurité. Elle apprécie d'avoir un service soigné et efficace.
- Vous faites remarquer la fréquence des stages et la durée de chaque séjour afin d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille A – Vente de chambres et traiter des demandes particulières :

- Accueillir M. (Mme) GUILLAUME.
- Détecter les besoins et cerner le souci de qualité formulé par le client vis-à-vis de ses futurs stagiaires.
- Traiter les objections (nombre de participants assuré ...).
- Proposer une solution négociée qui mette en valeur l'intérêt d'une bonne collaboration.
- Mettre en place la relation future : contrat avec les conditions définies pour chaque partie.
- Proposer de visiter les chambres et les divers locaux.
- Prendre congé.

SESSION 2008	EXAMEN : BTS HOTELIERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
EPREUVE	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	1/1