

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° 10
23 MAI 2008 – Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente d'un salon pour une session de recrutement.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes responsable de l'hébergement de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous recevez Monsieur (Madame) BERTIER, directeur(trice) des ressources humaines du groupe IMMO-CONSEIL (vente et conseil en placements immobiliers).

Monsieur (Madame) BERTIER souhaite organiser une session de recrutement dans votre établissement.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur BERTIER.
- **Conduisez** l'entretien.

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° 10	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° 10
23 MAI 2008 – Après-midi
FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente d'un salon pour une session de recrutement.

Situation :

Nous sommes le : (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) BERTIER, directeur(trice) des ressources humaines du groupe IMMO-CONSEIL (vente et conseil en placements immobiliers).

Vos besoins :

- Vous désirez procéder au recrutement de 10 commerciaux dans la région de l'hôtel durant la première semaine du mois de septembre.
- Vous attendez des propositions tant sur le plan des salons que sur celui de l'accueil des candidats.
- Vous souhaitez mettre à l'aise les candidats (accueil, pauses).

Comportement :

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition qui réponde à vos besoins.
- Vous n'insistez pas sur la restauration.

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

- Accueillir Madame/Monsieur BERTIER
- Identifier les besoins du client
- Proposer une prestation adaptée
- Établir un devis chiffré
- Traiter les objections
- Conclure sur un accord, évoquer l'avenir
- 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° 10	1/1