

HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2014 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° 3

MERCREDI 21 MAI 2014 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Traitement d'une réclamation.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes Chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Monsieur(Madame) TRAMIER, client(e) habitué(e) de l'hôtel, souhaite vous rencontrer au plus vite et semble énervé(e).

Il (elle) occupe une chambre supérieure depuis avant-hier, et pour deux jours encore.

Cette chambre a été réservée depuis une semaine à partir de ce soir par un autre client : Monsieur NANCE, client VIP d'une société avec laquelle vous êtes en contrat. Monsieur NANCE a une priorité de réservation dans cette chambre et vous ne pouvez pas le déloger.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) TRAMIER.
- **Gérez** la réclamation.
- **Assurez** le suivi de la réclamation.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2014	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/1

HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2014 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° 3

MERCREDI 21 MAI 2014 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Traitement d'une réclamation.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

- Vous êtes Monsieur(Madame) TRAMIER, client(e) habitué(e) de l'hôtel (du centre d'examens).
- Vous aviez réservé, il y a 2 semaines, une chambre supérieure. Vous êtes arrivé(e) il y a 2 jours et jusqu'à présent votre séjour se déroulait bien. Au moment de votre PDJ, la réceptionniste vous a informé(e) que vous ne pouviez conserver cette chambre pour les 2 nuits à venir.
- Afin d'exprimer votre incompréhension et votre mécontentement, vous avez demandé à voir rapidement le responsable.

Comportement :

- Agacé(e) et mécontent(e), vous signalez que pour régler ce différend, vous avez dû décaler un rendez-vous.
- Il ne peut s'agir que d'un malentendu puisque vous avez réservé cette chambre, il y a déjà 2 semaines et que vous l'avez garantie par un n° de carte bancaire.
- On vous a attribué cette chambre, vous voulez la garder car vous y êtes installé(e). Vous estimez que l'autre client doit prendre une autre chambre.
- Vous vous sentez dévalorisé(e) et menacez de quitter l'hôtel.
- Si le Chef de réception parvient à trouver un compromis, tout en se montrant conciliant et si vous obtenez réparation, vous resterez à l'hôtel.

Attention !! Le nouveau client ne peut être délogé car il est client VIP sous contrat avec priorité de réservation.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille B – Traiter les réclamations.

- **Accueillir** Monsieur ou Madame TRAMIER.
- **Écouter** le client et **exposer** les faits tout en s'**excusant**.
- **Trouver** un compromis et **réparer** le préjudice.
- **Évoquer** l'avenir et **prendre** congé.

Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2014	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/1