

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 n° 2

Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 8

VENDREDI 23 MAI 2014 - APRÈS-MIDI

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Contrôle et évaluation d'une prise de réservation individuelle par téléphone avec enregistrement sur le logiciel.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens) et vous avez recruté un(e) nouveau (nouvelle) réceptionniste, Martin(e), il y a 3 semaines.

Encore en période d'essai, Martin(e) a reçu une formation assez complète sur l'utilisation du logiciel hôtelier et vous souhaitez évaluer ses compétences en matière de procédure de réservation individuelle par téléphone avec enregistrement sur informatique.

Vous espérez qu'il (elle) pourra travailler le plus rapidement possible en autonomie et ainsi être confirmé(e) dans son poste.

Sujet :

- **Préparez** la séance d'évaluation.
- **Accueillez** Martin(e).
- **Contrôlez et évaluez** la qualité de sa prise de réservation.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2014	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 8	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 n° 2

Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 8

VENDREDI 23 MAI 2014 - APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Contrôle et évaluation d'une prise de réservation individuelle par téléphone et enregistrement sur le logiciel.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en œuvre :

Un(e) élève de 1ère BTN joue le rôle de Martin(e), réceptionniste en période d'essai.

Comportement :

- Martin(e) est en formation depuis 3 semaines et comprend que cette séance est déterminante pour être confirmé(e) dans son poste.
- Il (elle) a déjà une expérience comme réceptionniste mais dans un hôtel de petite capacité, n'utilisant pas de logiciel de réservation.
- Il (elle) souhaite bien faire mais commet des erreurs : ne vend pas le PDJ et le restaurant, ne demande pas de n° de téléphone, oublie de reformuler et se trompe dans la saisie de la segmentation.
- Il (elle) pose des questions : que faire dans le cas d'un contrat société en terme de garanties ?

Résultats attendus :

Utilisation de la grille A – Contrôler - Evaluer.

- **Accueillir** l'employé(e).
- **Identifier** les faits : connaissances techniques du candidat sur la prise de réservation.
- **Réaliser** l'objectif : contrôler et évaluer la prestation de Martin(e) en identifiant les erreurs.
- **Valider** les choix : corriger les erreurs.
- **Argumenter** les choix : justifier les corrections et répondre aux questions.
- **Remettre** une grille d'évaluation et évoquer l'évoquer.

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

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2014	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 8	1/1