

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° 2

MARDI 20 MAI 2014 - APRÈS-MIDI

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Conduire une négociation avec des autocaristes.

Situation :

Nous sommes le (date d'examen).

Vous êtes attaché(e) commercial(e) à l'hôtel (du centre d'examens).

Vous recevez Monsieur (Madame) DEWITTE, Directeur(trice) commercial(e) de la société de transport « SIBLU TOURISM CAR ».

Sujet :

Accueillir Monsieur (Madame) DEWITTE.

Conduire l'entretien.

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° 2	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

Sujet n° 2

MARDI 20 MAI 2014 - APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Conduire une négociation avec des autocaristes.

Situation :

Nous sommes le (date d'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) DEWITTE, Directeur(trice) commercial(e) de la société de transport en autocar « SIBLU TOURISM CAR ».

Vos besoins :

- Une nuit chaque vendredi de début juin à fin septembre 2014.
- Hébergement de 40 personnes (17 twins et 6 singles dont 1 pour le Tour leader et 1 pour le chauffeur).
- Repas du soir et petit-déjeuner à l'hôtel.

Comportement :

- Vous êtes ouvert à toute proposition commerciale.
- Vous aimeriez avoir connaissance des curiosités et des sites à visiter dans un rayon proche de l'hôtel.
- Facturation à établir au nom de la société à chaque fin de mois, paiement à 30 jours fin de mois.
- Vous souhaitez un devis détaillé à la fin de l'entretien.
- Vous souhaitez avoir des renseignements sur les conditions d'annulation.

Résultats attendus :

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

- le candidat doit faire le maximum pour convaincre et rassurer le client.
- Prendre des notes.
- Utiliser dans la mesure du possible des questions alternatives.
- Faire un questionnaire approprié.
- Récapituler les besoins du visiteur.

Pertinence des supports utilisés :

- Bonne utilisation de la plaquette : présenter sommairement l'hôtel ; présenter les services qui correspondent aux besoins du client ; insister sur la facilité d'accès et de stationnement pour les autocars ; présenter les tarifs ; rédiger le devis.

Utilisation des techniques et des outils :

- Évoquer l'avenir.
- Proposer au visiteur de venir séjourner à l'hôtel.
- 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° 2	1/1