

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° 7

VENDREDI 23 MAI 2014 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

« **Renégociation** » des termes d'un contrat société.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) et vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) PRUVOST, DRH régional de la société Samsung France. Du fait de sa fonction chez Samsung, Monsieur (Madame) PRUVOST est en charge de la formation du personnel de la région. Le contrat qui avait été signé il y a un an concernait l'hébergement des collaborateurs Samsung, dans le cadre de leurs formations et déplacements professionnels.

Principales clauses du contrat actuel :

- Au minimum 250 nuitées générées par an.
- Durée du contrat : 1 an à partir du 1^{er} août 2013 avec tacite reconduction, si non dénonciation 1 mois avant la date anniversaire.
- Conditions de réservation : par téléphone avec confirmation par mail.
- Pas de priorité de réservation et pas de garantie de réservation pour la société.
- Conditions d'annulation : jusqu'à J-1 avec confirmation par mail.
- Conditions de paiement : envoi des factures à la société après chaque départ client et paiement fin de mois.
- Prestations prises en charge par la société : forfait B&B moins 10%.

Situation des ventes au jour J avec la société : 325 nuitées effectuées

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) PRUVOST
- **Conduisez** la négociation

| | | | |
|-------------|--|--------------------|---------------|
| 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° 7 | 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° 7

VENDREDI 23 MAI 2014 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

« Renégociation » des termes d'un contrat société.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

DRH régional de la société Samsung France, vous êtes reçu, à votre demande, par l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) afin d'envisager une actualisation du contrat signé en août 2013.

Principales clauses du contrat actuel :

- Au minimum 250 nuitées générées par an.
- Durée du contrat : 1 an à partir du 1^{er} août 2013 avec tacite reconduction, si non dénonciation 1 mois avant la date anniversaire.
- Conditions de réservation : par téléphone avec confirmation par mail.
- Pas de priorité de réservation et pas de garantie de réservation pour la société.
- Conditions d'annulation : jusqu'à J-1 avec confirmation par mail.
- Conditions de paiement : envoi des factures à la société après chaque départ client et paiement fin de mois.
- Prestations prises en charge par la société : forfait B&B moins 10%.

Comportement et exigences :

Les collaborateurs ayant séjourné à l'hôtel et vous-même êtes satisfaits des prestations fournies cette année.

Vous souhaitez renégocier les points suivants :

- 350 nuitées sont prévues pour l'année à venir (donc le tarif est à revoir à la baisse).
- Obtenir une priorité de réservation ainsi qu'une garantie de réservation quelle que soit l'heure d'arrivée.
- Possibilité d'annuler la réservation jusqu'à jour J (19h00).
- Recevoir les factures groupées en fin de mois.

Il appartient au jury de juger si toute ou partie de ces modifications doivent être acceptées par le candidat.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille A – Vendre des chambres ou traiter des demandes particulières.

- **Accueillir** Monsieur ou Madame PRUVOST.
- **Proposer** une offre conciliant les exigences commerciales du client et de l'hôtel.
- **Reformuler** les nouveaux termes du contrat.
- **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° 7 | 1/1 |