

## HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2014 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont Préparation</b>	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° 4

**MERCREDI 21 MAI 2014 - APRÈS-MIDI**

### FICHE CANDIDAT

#### Thème principal :

Négociation d'un contrat d'allotement avec une compagnie aérienne.

#### Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens), vous recevez Monsieur (Madame) CALVIN, directeur(trice) régional(e) de la compagnie aérienne « FRANAIR ».

Jusqu'ici en contrat avec un autre hôtel de la ville, cette compagnie souhaite travailler avec un nouveau partenaire hôtelier.

Cette collaboration est envisageable à partir de janvier 2015.

#### Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) CALVIN.
- **Conduisez et réalisez** la négociation.
- **Proposer** un devis chiffré.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
<b>2014</b>	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 4</b>	<b>1/1</b>

## HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2014 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont Préparation</b>	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° 4

#### **FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

##### **Thème principal :**

Négociation d'un contrat d'allotement avec une compagnie aérienne.

##### **Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

- Directeur(trice) régional(e) de la compagnie aérienne « FRANAIR », vous êtes reçu(e) par l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) afin d'envisager un partenariat, voire un contrat, pour le logement de vos équipages aériens (2 vols hebdomadaires).
- Vous avez déjà un contrat avec un autre hôtel de la ville, mais celui-ci arrivera à terme le 31 décembre 2014 et vous souhaitez envisager un changement d'établissement sans que cela n'affecte votre budget.

##### **Vos besoins :**

- 7 chambres single très calmes pour 1 nuit, tous les lundis et mercredis soirs.
- Prestations souhaitées :
  - forfait B & B et éventuels diners (à facturer en fin de mois à la compagnie),
  - service pressing express pour les uniformes (à facturer à la compagnie),
  - possibilité de room-service.
- Arrivée à l'hôtel : 20h30 et départ à 07h00 (PDJ copieux et varié).

##### **Comportement et exigences :**

- Coopératif, vous faites cependant valoir le volume d'activité relatif aux nuitées sur l'année.
- Traitement spécial commandant de bord (chambre supérieure, ...).
- Extras réglés sur place par les équipages.

##### **Résultats attendus :**

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

- Accueillir Monsieur ou Madame CALVIN.
- Définir ses besoins.
- Proposer une prestation tarifaire adaptée et répondre aux objections.
- Proposer une visite complète de l'hôtel.
- Évoquer les conditions du **contrat d'allotement et la rétrocession**.
- 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	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
<b>2014</b>	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 4</b>	<b>1/1</b>