

## 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° 9

**LUNDI 26 MAI 2014 - MATIN**

## FICHE CANDIDAT

### Thème principal :

Réclamation d'un client individuel.

### Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

La personne assurant le service des petits déjeuners vient de vous avertir que Monsieur (Madame) LANVIN, souhaite vous rencontrer.

### Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) LANVIN.
- **Gérez** la réclamation.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
<b>2014</b>	OPTION <b>A</b> 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° 9</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

## Atelier 1

Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

### Sujet n° 9

**LUNDI 26 MAI 2014 - MATIN**

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

#### Thème principal :

Réclamation d'un client individuel.

#### Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes Monsieur (Madame) LANVIN.

Vous êtes arrivé(e) hier soir pour un séjour de deux jours et depuis votre arrivée certains faits vous ont contrarié(e) :

- La propreté de votre chambre laisse à désirer : cheveux dans le lavabo, poubelle mal vidée.
- La télécommande de la télévision ne fonctionnait pas correctement et il a fallu deux appels à la réception pour qu'on vienne vous la remplacer.
- Ce matin, vous vous êtes présenté(e) avec votre époux(se) au buffet de petit déjeuner 15 mn avant la fin du service. Il n'y avait plus aucun choix. Suite à une demande de votre part concernant l'approvisionnement du buffet, l'employé vous a répondu : « *c'est l'heure de dresser la salle pour le déjeuner* ».

#### Comportement :

- Vous manifestez votre énervement et votre mécontentement car vous ne trouvez pas cela normal dans un établissement de cette catégorie.
- Vous demandez des prestations conformes au standard de l'établissement (propreté, bon fonctionnement des matériels).
- Vous attendez un geste commercial (gratuité du petit déjeuner de ce matin, réduction sur le prix de la chambre, sur-classement éventuel...).

#### Résultats attendus :

Utilisation de la grille **B – Traiter des réclamations.**

Partie 2 :

- S'excuser au nom de l'équipe et ne pas chercher de responsable identifié.
- Proposition : offrir les petits déjeuners, proposer éventuellement un sur-classement pour la dernière nuit (chambre supérieure).
- Synthèse, condition de mise en œuvre : Assurer que l'essentiel sera fait auprès des différents services pour que la prestation soit de qualité (reformuler).
- Prise de congé : le candidat peut rassurer le client en indiquant qu'il sera présent le lendemain au moment de son départ.

Partie 3 :

- **Pertinence des supports utilisés** : prise de notes, utilisation du cahier de consignes, informations aux différents services (service du petit déjeuner, réception pour les autres problèmes).
- **Utilisation des techniques** : annuler la prestation "petit déjeuner" sur la facture.

**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 <b>A</b> 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° 9</b>	<b>1/1</b>