

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° 1

MARDI 20 MAI 2014 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Négociation d'un séminaire.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous dans 10 minutes avec Monsieur (Madame) TIXIER, Responsable à « laPosteMobile », qui souhaite organiser un séminaire les 2 et 3 septembre prochain.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) TIXIER.
- **Conduisez et réalisez** 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° 1	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° 1

MARDI 20 MAI 2014 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Négociation d'un séminaire.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes Monsieur (Madame) TIXIER, Responsable à « laPosteMobile » sur plusieurs départements et vous souhaitez organiser un séminaire les 2 et 3 septembre prochain. L'objectif est de mieux former les collaborateurs dans les agences aux différents produits de téléphonie vendus par « laPosteMobile ».

Vous cherchez un établissement de qualité, situé dans un quartier calme mais toutefois proche du centre ville pour pouvoir organiser un séminaire avec ces collaborateurs locaux.

Vos besoins :

- Groupe de 30 personnes y compris vous-même.
- Hébergement en chambres individuelles (calmes et reposantes), *si possible à grand lit* pour les nuits du 1 au 3 septembre, uniquement pour vous et trois responsables venant d'autres régions de France. Arrivée le 1^{er} vers 18 h. Départ après la réunion, le 3 septembre.
- Réunions de travail prévues le 2 et le 3 septembre toute la journée (de 9 h à 18 h).
- Un café d'accueil sera proposé aux participants qui arriveront individuellement et repartiront après la réunion.
- Salle de séminaire équipée d'un tableau, d'un vidéoprojecteur et d'un grand écran. Aménagement en U. Vous avez également besoin tout au long de la journée de trois autres salles d'une plus petite superficie (ou bien d'un grand salon séparé par des claustras), pour des travaux de groupes (10 personnes), afin de pouvoir mettre au point des argumentaires de vente. Paperboard et tables en U ou rectangle dans les trois salles de sous-commission.
- Deux pauses par jour et un déjeuner de travail.
- Vous êtes favorable à la proposition d'un forfait incluant le diner et le petit déjeuner pour vous et vos trois responsables.
- Vous demandez s'il est possible d'obtenir une réduction de 10 % sur le prix annoncé dans l'éventualité d'une possible collaboration régulière.

Comportement :

- Vous êtes attentif à la compréhension des besoins (hébergement uniquement pour 4 personnes et réunions avec des personnes se déplaçant uniquement pour le séminaire).
- Vous n'insistez pas sur la partie restauration mais vous êtes à l'écoute de la proposition des différents salons et de la cohérence des propositions (salons proches les uns des autres).

Résultats attendus :

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

Partie 2 :

- **Traitement des objections** : refuser la réduction de 10 % sur un forfait déjà pré-établi et privilégier l'offre du café d'accueil ou d'une pause « améliorée » l'après midi par exemple.
- **Proposition d'une solution négociée** : justesse du devis : 4 personnes en soirée étape ou ½ pension et 30 personnes en journée de travail – salons annexes en supplément (selon plaquette).

Partie 3 :

- **Pertinence des supports utilisés** : Bonne utilisation de la plaquette.
- **Utilisation des techniques et des outils** : Proposer une solution adaptée aux besoins réels du client.
- **Comportement verbal et non verbal** : questionner de manière cohérente et organisée.

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° 1	1/1