

# 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° 6

**JEUDI 22 MAI 2014 - APRÈS-MIDI**

### FICHE CANDIDAT

#### Thème principal :

Réclamation auprès d'un fournisseur.

#### Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens). Vous avez pris rendez-vous avec Monsieur(Madame) ALZAT, nouveau responsable des ventes de la société « NATURE PRODUITS », fournisseur de vos produits d'accueil. Client(e) depuis 2 ans, vous étiez jusqu'à présent satisfait(e) des prestations fournies par cette société.

Vous avez cependant constaté quelques irrégularités dans les deux dernières livraisons :

	PRODUITS D'ACCUEIL
<b>DERNIÈRE LIVRAISON</b>	- 1 carton manquant de 400 gels mixtes cheveux et corps et facturé - Pas de bon de livraison
<b>AVANT DERNIÈRE LIVRAISON</b>	- Livraison et facturation d'un carton de 600 savonnets au logo d'un autre hôtel

#### Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) ALZAT.
- **Conduisez** l'entretien.

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° 6</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° 6

**JEUDI 22 MAI 2014 - APRÈS-MIDI**

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

#### Thème principal :

Réclamation auprès d'un fournisseur.

#### Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

- Nouveau (nouvelle) responsable des ventes de la société « NATURE PRODUITS », vous êtes reçu(e) par le (la) gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examen), qui vous fait part de son mécontentement récent. Il (elle) reproche à votre société des défauts tant quantitatifs que qualitatifs, lors des 2 dernières livraisons de produits d'accueil et d'entretien.

	PRODUITS D'ACCUEIL
<b>DERNIÈRE LIVRAISON</b>	- 1 carton manquant de 400 gels mixtes cheveux et corps et facturé - Pas de bon de livraison
<b>AVANT DERNIÈRE LIVRAISON</b>	- Livraison et facturation d'un carton de 600 savonnettes au logo d'un autre hôtel

- Vous êtes navré(e) des problèmes constatés et vous vous excusez des dysfonctionnements que connaît votre société.

#### Éléments à communiquer au (à la) gouvernant(e) :

- Vous êtes en poste depuis 2 semaines seulement et vous n'avez pas encore eu le temps de vous familiariser à toutes les procédures de l'entreprise.
- La société est en période de restructuration et le personnel doit s'adapter :
  - locaux de stockage en travaux,
  - livreurs nouvellement embauchés, actuellement en période d'essai,
  - références de produits plus nombreuses suite au lancement d'une nouvelle gamme « bio ».

#### Comportement :

- Vous désirez rétablir un climat de confiance et de bonnes relations commerciales.
- Vous pouvez proposer le remplacement des produits manquants ou non conformes, mais vous ne pouvez accorder de compensations commerciales pour l'instant.
- Vous profitez de l'opportunité pour présenter et vanter les mérites de votre nouvelle gamme « bio » bénéficiant de l'écocert.

#### Résultats attendus :

Utilisation de la grille B – Traiter les réclamations.

- Accueillir** Monsieur ou Madame ALZAT.
- Exposer** les faits et **demande** des explications.
- Écouter** le fournisseur.
- Évoquer** l'éventualité de la non-reconduction du contrat.
- Trouver** un accord.
- Prendre** congé.

*Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examen.*

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° 6</b>	<b>1/1</b>