

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° 12

MARDI 27 MAI 2014 – APRÈS-MIDI

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Réclamation de clients individuels en cours de séjour.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen), il est 14 heures.

Vous êtes Chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens), en poste ce matin.

Monsieur (Madame) AUDOUIN, client(e) de l'hôtel, demande à vous voir. Il (Elle) est très mécontent(e).

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) AUDOUIN.
- **Gérez** la situation.

SESSION 2014	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 12	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° 12

MARDI 27 MAI 2014 – APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Réclamations de clients individuels en cours de séjour.

Mise en situation :

- Nous sommes le (date de l'examen).
- Vous êtes Monsieur (Madame) AUDOUIN, client(e) individuel(le) en voyage de nocces. Vous vous rendez à la réception très mécontent(e) et vous demandez à vous entretenir avec un responsable de l'hôtel.
- Une femme de chambre est venue frapper à plusieurs reprises ce matin pour faire la chambre, et cela vous a réveillé.
- De plus, vous aviez demandé un départ tardif qui vous a été accordé.
- Le petit déjeuner a été apporté avec 30 minutes de retard, le thé était froid.

Comportement :

- Vous êtes agacé(e) car très déçu(e) par les prestations chambre et petit déjeuner d'autant plus qu'il s'agit de votre nuit de nocces.
- Vous attendez un geste commercial concret et immédiat.
- Vous vous calmez si les solutions apportées par le candidat sont satisfaisantes.

Résultats attendus :

Partie 1 – Prise de contact :

- Accueillir Monsieur (Madame) AUDOUIN.

Partie 2 – Utilisation de la grille – Traiter des réclamations :

- Le candidat doit prendre en compte le profil du client
- Le candidat doit trouver une solution qui calme le client et qui le satisfasse pleinement.

Partie 3 – Pertinence des supports utilisés ou produits :

- Bonne utilisation du dossier client, des documents professionnels mis à sa disposition et/ou de l'informatique.

Utilisation des techniques appropriées et des outils (dont informatique) :

- Techniques de communication et outil informatique.

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

SESSION 2014	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 12	1/1