

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration    Session 2015    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

<b>Atelier 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>
---

**Sujet N° 5****JEUDI 28 MAI 2015 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un séminaire résidentiel.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens), vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) ROMUALD, adjoint de direction de la banque « Banque Générale ».

Il (elle) souhaite organiser un séminaire au mois de novembre 2015.

**Sujet :**

- **Accueillez** monsieur (madame) ROMUALD.
- **Conduisez** la négociation.

SESSION <b>2015</b>	Examen : <b>BTS HÔTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	Option <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES    Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/1</b>

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

<b>Atelier 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>
---

**Sujet N° 5****JEUDI 28 MAI 2015 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Négociation d'un séminaire résidentiel.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) ROMUALD, adjoint de direction de la banque « Banque Générale ».

Vous avez souhaité rencontrer l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) pour lui soumettre votre projet de séminaire résidentiel afin de former des collaborateurs sur un nouveau produit financier.

- Vous êtes séduit(e) par l'établissement. Vous avez eu l'occasion d'y prendre des repas à plusieurs reprises.
- Vous souhaitez que l'on vous propose un forfait intéressant car vous avez démarché d'autres établissements.

**Vos besoins :**

- Arrivée des participants le lundi 10 novembre vers 9 h et départ le mercredi à 12 h.
- Chambres : 30 singles (dont 2 organisateurs avec arrivée la veille).
- Salons : 1 salon pour une réunion plénière le lundi matin et le mercredi matin et 2 salles de sous-commission pour le lundi après-midi et le mardi.
- Restauration : un café d'accueil, 2 pauses par jour et 2 repas (vous n'insistez pas sur l'aspect restauration).

**Comportement :**

- Vous précisez que cette formation pourrait se reproduire 5 fois dans l'année et marquer une nouvelle collaboration.
- Vous souhaitez un accueil VIP pour les deux organisateurs.

**Résultats attendus :***Utilisation de la grille A – Vente de chambres et traiter des demandes particulières :*

- Accueillir monsieur (madame) ROMUALD.
- Détecter les besoins.
- Traiter les objections.
- Proposer une solution négociée qui mette en valeur l'intérêt d'une bonne collaboration.
- Mettre en place la relation future : contrat avec les conditions définies pour chaque partie.
- Proposer de visiter les chambres et les divers locaux.
- Prendre congé.

<b>SESSION 2015</b>	Examen : <b>BTS HÔTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	Option <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/1</b>