

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2015 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 et les prescripteurs

Sujet N° 7**VENDREDI 29 MAI 2015 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un séminaire résidentiel.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez rendez-vous dans 10 minutes avec monsieur (madame) POITIER, directeur (trice) du laboratoire pharmaceutique BOYER.

Il souhaite organiser un séminaire résidentiel au cours du mois de septembre 2015.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) POITIER.
- **Menez** l'entretien.
- **Faites** une proposition chiffrée sous la forme d'un devis.

SESSION 2015	Examen : BTS HOTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 7	1/1

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2015 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 et les prescripteurs

Sujet N° 7

VENDREDI 29 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) POITIER, directeur (trice) du laboratoire pharmaceutique BOYER.
- Vous souhaitez organiser un séminaire résidentiel.

Vos besoins :

- Durée du séminaire résidentiel : 3 jours (2 nuits), les 15, 16, 17 septembre 2015.
- Nombre de participants : 15 personnes.
- Arrivée des participants : mardi 15, de bonne heure.
- Départ des participants : le jeudi soir (17) après le cocktail de clôture.
- Chambres : chambres individuelles à grands lits.
- Café d'accueil le 15 au matin.
- Réunions de travail prévues toute la journée le 15, 16 et 17 septembre.
- Salle de séminaire aménagée en « U » équipée d'un tableau, d'un vidéoprojecteur et d'un écran.
- 2 pauses par jour.
- Les déjeuners et les diners.
- Cocktail le jeudi 17 à 17h00 en fin de réunion (ne pas insister sur l'aspect restauration).

Comportement :

- Vous souhaiteriez allier l'utile à l'agréable en découvrant le patrimoine touristique et gastronomique de la région dans laquelle se déroulera votre séminaire.
- Votre budget est confortable et adapté aux tarifs de la plaquette.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille A – Vente de chambres et traiter des demandes et attentes particulières :

- Accueillir monsieur (madame) POITIER.
- Créer une atmosphère favorable.
- Détecter les besoins.
- Traiter les objections (essayer de se faire offrir une pause améliorée l'après midi par exemple).
- Proposer une solution négociée : justesse du devis : 2 jours en séminaire résidentiel, 1 journée d'étude + cocktail).
- 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.

SESSION 2015	Examen : BTS HOTELIERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 7	1/1