

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. 1,50
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 prescripteurs et les fournisseurs

Sujet N° 9**LUNDI 1^{er} JUIN 2015 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres pour un Club de Natation.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception dans l'hôtel (du centre d'examens) et vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) LERICHE, entraîneur et représentant(e) de la Fédération Française de Natation.

Il (elle) a en charge l'organisation d'un meeting national qui doit se dérouler dans votre région du vendredi 21 octobre 2015 au dimanche 23 octobre 2015.

Il (elle) vous sollicite pour organiser au mieux cette manifestation.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) LERICHE.
- **Conduisez** la négociation.
- **Proposez** des tarifs correspondant à ses attentes.

SESSION 2015	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° 9	1/1

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef. 1,50
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° 9

LUNDI 1^{er} JUIN 2015 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de chambres pour un Club de Natation.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes monsieur (madame) LERICHE, entraîneur et représentant(e) de la Fédération Française de Natation.

- Vous avez souhaité rencontrer le chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens) pour lui soumettre votre projet d'organisation d'un meeting national de natation du vendredi 21 octobre 2015 au dimanche 23 octobre 2015.
- Vous ne connaissez pas personnellement l'établissement, mais un ami vous en a parlé positivement.
- Vous souhaitez que l'on vous propose un forfait séminaire résidentiel avec des repas adaptés.

Vos besoins :

- Durée du séminaire : 3 jours.
- Arrivée des participants : vendredi matin à 7 heures : dépôt des bagages et salon à disposition pour 20 personnes.
- Départ des participants : dimanche en fin d'après-midi.
- Organisation identique vendredi et samedi: Briefing de 7h à 9h ; puis départ pour la piscine. Retour pour le déjeuner vers 12h (durée repas 1h) puis repos de 13h à 14h (chambres au calme) ; présence à la piscine de 14h à 18h ; retour à l'hôtel vers 18h30 ; débriefing dans un salon de 18h30 à 19h30 et dîner vers 20h.
- Pour le dimanche même organisation pour le matin mais départ de l'hôtel vers 14h. (Voir si possibilité de laisser les bagages à l'hôtel. Ils seront repris en fin de journée.)
- Chambres : 6 chambres individuelles (dont 3 accueil VIP pour les nageurs de l'équipe de France) et 7chambres twins
- Restauration : petit déjeuner buffet vers 6h30, déjeuner vers 12h00 (repas sportif et sans vins), dîner 20 heures (repas plus élaboré), ne pas insister sur les prestations liées à la restauration.
- Salle de réunion : pour 20 personnes avec vidéoprojecteur et écran.
- Minibars vidés pour les sportifs

Comportement :

- Vous être prêt à signer un contrat de réservation si la proposition vous convient.
- Vous êtes rigoureux sur les horaires, la discrétion et le calme.
- Budget : en fonction de la plaquette ; la totalité de la prestation est à facturer à la Fédération Française de Natation.
- Les extras seront pris en charge par les occupants.

Résultats attendus :

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

- Accueillir monsieur (madame) LERICHE.
- Détecter les besoins et cerner le souci de qualité formulé par le client.
- Traiter les objections (repas, horaires, spécificités des propositions).
- Proposer une solution négociée.
- Mettre en place la relation future : contrat avec les conditions définies pour chaque partie.
- Proposer de visiter les chambres et les divers locaux et prendre congé.

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

SESSION 2015	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° 9	1/1