

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 n° 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail
--

Sujet N° 10**LUNDI 1^{er} JUIN 2015 - APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduite de réunion avec l'équipe de réception.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Lors de vos diverses observations dans le service, vous avez constaté un certain laisser-aller dans le respect des procédures de travail. Ce manque de sérieux occasionne souvent des désordres qui sont perçus par la clientèle :

- Erreurs dans les réservations : date d'arrivée, heure d'arrivée, catégorie de chambre, prix.
- Confusions de tarifs entre les différents contrats « corporate ».
- Aménagements de chambres non transmis à la gouvernante.
- Messages destinés aux clients séminaires égarés et non transmis.

Vous réunissez 3 réceptionnistes dans 40 minutes pour faire une mise au point.

Sujet :

- **Préparez** votre réunion.
- **Animez** la réunion avec votre personnel.

SESSION 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 10	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 n° 2

Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 10

LUNDI 1^{er} JUIN 2015 - APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Conduite de réunion avec l'équipe de réception.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen). Lors de ses diverses observations dans le service, le (la) Chef de réception a constaté un certain laisser-aller dans le respect des procédures de travail en réception. Ce manque de sérieux occasionne souvent des désordres qui sont perçus par la clientèle :

- Erreurs dans les réservations : date d'arrivée, heure d'arrivée, catégorie de chambre, prix.
- Confusions de tarifs entre les différents contrats « corporate ».
- Aménagements de chambres non transmis à la gouvernante.
- Messages destinés aux clients séminaires égarés et non transmis.

Il (elle) décide de réunir 3 réceptionnistes dans 40 minutes pour faire une mise au point.

Mise en œuvre :

Deux élèves de 1^{ère} baccalauréat technologique jouent le rôle de Dominique et Pascal(e) : réceptionnistes.

Un membre de la commission d'interrogation joue le rôle de Frédéric (Frédérique) : réceptionniste.

Comportement :

- Dominique ne comprend pas les reproches qui lui sont faits, car lors de la dernière visite d'un client mystère, tout s'est bien passé.
- Pascal(e) travaillant souvent le matin, se plaint du manque de sérieux dans le travail de la veille au soir de Frédéric (Frédérique).
- Frédéric (Frédérique) est arrivé(e) il y a deux mois et évoque le manque de formation depuis son arrivée, il (elle) demande souvent conseil à Dominique qui lui répond que ce n'est pas son travail de le (la) former.
- Après un début de réunion très tendu, les réceptionnistes sont prêts (es) à faire des efforts afin d'améliorer leurs prestations.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :

Partie 1 : **Prise de contact.**

Partie 2 : **Utilisation de la grille : C – Animer.**

Partie 3 : **Communication en situation professionnelle :**

Pertinence des supports utilisés ou produits :

- Plan de la réunion, fiche de consigne destinée au personnel de la réception.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissances des procédures de travail en réception, utilisation du cahier de consignes, techniques d'animation.

Comportement verbal et non verbal :

- Capacité à obtenir l'attention du personnel.

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

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2015	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 10	1/1