

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

Réclamations successives de 2 clients individuels.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception dans l'hôtel (du centre d'examens). monsieur (madame) DUBOIS, client(e) porteur(euse) d'une carte de fidélité, souhaite vous rencontrer car il (elle) n'est pas satisfait(e).

Vous recevez ensuite monsieur (madame) LANGE, client(e) présent(e) depuis plusieurs jours, qui menace de quitter votre hôtel.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) DUBOIS.
- **Traitez** la réclamation.
- **Accueillez** monsieur (madame) LANGE.
- **Traitez** la réclamation.
- **Assurez** le suivi de la réclamation et **justifiez** vos choix auprès du jury.

SESSION 2015	Examen : BTS HÔTELLERIE 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° 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 1 Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs

Sujet N° 10**LUNDI 1^{er} JUIN 2015 - APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Réclamations successives de 2 clients individuels.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Le candidat est chef de réception à l'hôtel (du centre d'examens).

- Vous êtes monsieur (madame) DUBOIS, client(e) porteur(euse) d'une carte de fidélité.
- Vous avez souhaité rencontrer le chef de réception car vous n'êtes pas satisfait(e).
- Vous êtes monsieur (madame) LANGE, client(e) présent(e) depuis 2 jours qui menace de quitter l'hôtel « sans payer ». Vous aviez réservé pour 6 nuits.
- Vous avez souhaité rencontrer le chef de réception car vous n'êtes pas satisfait(e).

Vous désirez lui exposer les plaintes suivantes :**Monsieur (madame) DUBOIS :**

- Hôtel très bruyant cette nuit.
- Le personnel ne vous salue pas.
- Votre journal habituel n'est plus sur votre plateau de petit-déjeuner.

Monsieur (madame) LANGE

- Draps inchangés alors que la demande a été faite.
- Réveil effectué avec 15 minutes de retard.
- Linge déposé à votre arrivée au service pressing en urgence toujours pas retourné.

Vous tenez dans les 2 cas à vous assurer que cela ne se reproduira pas et que certains problèmes seront immédiatement solutionnés. Vous vous calmez pendant la discussion si le candidat vous propose des solutions que vous jugez adéquates.

Le jury veillera particulièrement au respect de la durée globale de l'épreuve lors des deux situations.**Résultats attendus :***Utilisation de la grille A – Vente de chambres et traiter des demandes particulières :*

- Accueillir monsieur (madame) DUBOIS et monsieur (madame) LANGE.
- Découvrir des problèmes.
- Présenter ses excuses au nom de l'équipe et ne pas chercher de responsable identifié devant le client.
- Proposer des solutions :
 - Certains problèmes doivent être résolus immédiatement.
 - Pour les autres, préférer une prestation compensatoire (cocktail de départ, apéritif, mot d'excuses du directeur, ...) plutôt qu'une baisse tarifaire peu judicieuse (marge faible).
- Réaliser une synthèse.
- Prendre congé.

SESSION 2015	Examen : BTS HÔTELLERIE 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° 10	1/1