

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° 11

MARDI 2 JUIN 2015 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Conduite de réunion avec l'équipe de réception.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Il y a 3 ans, vous avez effectué les démarches pour adhérer au label « Tourisme et handicap ».

Depuis quelques temps, vous recevez des plaintes des clients directement à la réception. Ceux-ci vous font part des désagréments qu'ils ont eu à subir lors de leurs séjours :

- Manque de considération à l'accueil,
- Les 2 places de parking Handicapé occupées par un autre véhicule,
- Erreur d'attribution de chambre : chambre classique au lieu de la chambre handicapée,
- Difficulté à régler la climatisation (boitier de commande malaisé à manipuler),

Des courriers de mécontentement ont été envoyés à l'association « Tourisme et Handicap ».

Ce manque de sérieux dans l'accueil des personnes handicapées pourrait entraîner la perte du label et vous décidez de réunir les 3 réceptionnistes dans 40 minutes pour faire une mise au point.

Sujet :

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

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° 11	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° 11

MARDI 2 JUIN 2015 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Conduite de réunion avec l'équipe de réception.

Situation :

L'hôtel du centre d'examens a adhéré il y a 3 ans au label « Tourisme et handicap ». Depuis quelques temps, le chef de réception reçoit des plaintes directement à la réception. Les clients lui font part des désagréments qu'ils ont eu à subir lors de leurs séjours :

- manque de considération à l'accueil,
- les 2 places de parking Handicapé occupées par un autre véhicule,
- erreur d'attribution de chambre : chambre classique au lieu de la chambre handicapée,
- difficulté à régler la climatisation (boitier de commande malaisé à manipuler),

Des courriers de mécontentement ont été envoyés à l'association « Tourisme et Handicap ».

Il (elle) décide de réunir les 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 Julien (Juliette) et Victor (Victoria) : réceptionnistes.

Un(e) membre de la commission d'interrogation joue le rôle de Mathias (Mathilde) : réceptionniste.

Comportement :

- Mathias (Mathilde) avertit que les clients et livreurs utilisent souvent les places de parking réservées aux handicapés pour se garer et qu'il (elle) n'est pas là pour « faire la police » à l'extérieur de l'hôtel.
- Julien (Juliette) travaille souvent le matin, et confirme que les clients, dans leur ensemble, se plaignent lors des départs que les climatiseurs des chambres, en plus d'être bruyants, sont difficiles à régler.
- Victor (Victoria) a intégré(e) l'équipe de réception il y a trois mois et évoque le manque de formation depuis son arrivée concernant l'accueil spécifique des personnes handicapées. Il (elle) demande des explications sur le cahier des charges du label « Tourisme et Handicap ».

Après un début de réunion très tendu, les réceptionnistes sont prêts (es) à faire des efforts pour 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 ou charte destinée au personnel de la réception concernant les règles d'accueil des touristes en situation de handicap.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissances des procédures de travail en réception, utilisation du cahier de consignes, techniques d'animation.
- Capacité à faire des choix cohérents pour résoudre les problèmes.

Comportement verbal et non verbal :

- Capacité à obtenir l'attention du public.
- Charisme suffisant pour être crédible auprès des réceptionnistes.

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° 11	1/1