

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration Session 2016 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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

<b>Atelier 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>
---

**Sujet N° 9****LUNDI 23 MAI 2016 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un séminaire résidentiel.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens), vous avez rendez-vous dans 10 minutes avec monsieur (madame) LIGIER, Assistant(e) de direction de la société LACTALIS, entreprise française du secteur de l'agroalimentaire.

Il (elle) souhaite organiser un séminaire de sensibilisation des nouveaux collaborateurs à l'importance de l'accueil et du contact téléphonique pour l'image de l'entreprise.

**Sujet :**

- **Accueillez** monsieur (madame) LIGIER.
- **Conduisez et réalisez** la négociation.

SESSION <b>2016</b>	Examen : <b>BTS HÔTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	Option <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 9</b>	<b>1/1</b>

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration Session 2016 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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

<b>Atelier 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>
---

**Sujet N° 9****LUNDI 23 MAI 2016 – MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Négociation d'un séminaire résidentiel.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) LIGIER, assistant(e) de direction de l'entreprise LACTALIS. Vous avez souhaité rencontrer l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) pour lui soumettre votre projet de séminaire, dont le but est de sensibiliser les nouveaux collaborateurs à l'importance de l'accueil et du contact téléphonique pour l'image de votre entreprise.

Vous recherchez un établissement de qualité équipé pour organiser un séminaire efficace.

**Vos besoins :**

- Groupe de 25 personnes y compris vous-même.
- Besoin de 25 chambres individuelles à grand lit pour deux nuits du 13 au 15 octobre 2016.
- Arrivée le 13 octobre à 8 h, départ le 15 à 18 h.
- Réunions de travail prévues toute la journée, de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h.
- Petits déjeuners, deux pauses par jour, déjeuners de travail rapide, dîners pris sur place.
- Prévoir le café d'accueil le jour de l'arrivée de 8 h à 9 h.
- Deux salles de séminaire de 25 personnes chacune, disposition en « U », équipées d'un tableau, vidéoprojecteur et grand écran, et postes téléphoniques internes pour jeux de rôles téléphoniques d'une salle à l'autre.
- Vous êtes favorable à la proposition d'un forfait.

**Comportement :**

- Vous souhaitez avoir une idée précise du budget nécessaire à la fin de l'entretien.

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

Le candidat devra :

- Prendre des notes.
- Avoir un questionnement approprié.
- Récapituler les besoins de monsieur (madame) LIGIER.
- Argumenter pour convaincre le client.

**Pertinence des supports utilisés :**

- Bonne utilisation de la plaquette, présenter l'établissement.
- Insister sur la facilité d'accès et de stationnement pour les participants.
- Présenter les tarifs, rédiger le devis.

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

SESSION <b>2016</b>	Examen : <b>BTS HÔTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	Option <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 9</b>	<b>1/1</b>