

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2016 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, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet N° 5**JEUDI 19 MAI 2016 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un séminaire résidentiel.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes assistant(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) GASPARD, directeur (trice) commercial(e) de la Société « CentreAlu » qui souhaite organiser un séminaire pour ses commerciaux.

Sujet :

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

SESSION 2016	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° 5	1/1

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2016 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, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet N° 5

JEUDI 19 MAI 2016 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vendre des chambres, traiter des demandes et attentes particulières.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) GASPARD, Directeur (trice) Commercial(e) de la Société « CentreAlu » qui souhaite organiser un séminaire pour ses commerciaux.

Votre secrétaire a pris rendez-vous avec l'assistant(e) commercial(e) de l'Hôtel (du centre d'examens).

Vous vous présentez pour mettre en place l'organisation de ce séminaire.

Vos besoins :

- Dates du séminaire résidentiel : du lundi 10 octobre au mercredi 12 octobre 2016.
- Chambres individuelles pour vous et 3 collaborateurs, arrivée le dimanche 9 octobre en fin d'après-midi (dîner à prévoir), mettre en place un accueil VIP en chambre.
- Arrivée des 20 commerciaux le lundi 10 octobre à 9 heures, logement pour 2 nuits en chambres individuelles.
- Départ : le mercredi 12 octobre à 18 heures.
- Salle de réunion pour 24 personnes durant la totalité du séminaire.
- 2 salles de sous-commission supplémentaires pour 12 personnes chacune en plus le mardi 11 octobre au matin.
- Menus rapides le midi.
- Un dîner plus élaboré le mardi 11 octobre.
- Débuter le dîner du mardi 11 octobre par un cocktail pour remercier vos commerciaux des bons résultats du premier semestre.
- Le budget sera en fonction de la plaquette de l'Hôtel (du centre d'examens).

Comportement :

- Vous êtes attentif(ve) à la compréhension des besoins
- Vous n'insistez pas sur la restauration, mais attendez cependant que le candidat vous propose des prestations de la plaquette (de l'hôtel du centre d'examens) sans entrer dans le détail. Vous en parlerez lors d'un prochain rendez-vous.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille A – **Vendre des chambres ou traiter des demandes et attentes particulières**

- Accueillir monsieur (madame) GASPARD.
- Définir ses besoins et y apporter une réponse adaptée.
- Proposer une prestation tarifaire adaptée et répondre aux objections.
- Indiquer les conditions générales de vente (confirmation, annulation, conditions de règlement).
- Évoquer l'avenir et prendre congé.

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

SESSION 2016	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° 5	1/1