

**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° 1****MARDI 17 MAI 2016 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres pour un stage photos.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens), vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) ESCUDERO, co-responsable de l'agence GEOPHOX qui organise des voyages/stages photos.

Il (elle) fait appel à vos services pour fournir l'hébergement et la restauration aux participants.

**Sujet :**

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

SESSION <b>2016</b>	Examen : <b>BTS HOTELLERIE 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° 1</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° 1

**MARDI 17 MAI 2016 – MATIN**

**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

**Thème principal :**

Vente de chambres pour un stage photos.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous avez souhaité rencontrer l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) pour lui soumettre votre projet de stage photos du 6 au 11 juillet 2016.

Vous souhaitez que l'on vous propose un forfait intéressant ½ pension.

**Vos besoins :**

- Durée du stage : 5 jours/5 nuits.
- Arrivée des participants : dans la soirée du 06/07 pour le dîner – le stage débiterait le lendemain.
- Départ des participants : le lundi après le déjeuner (les chambres pourront être libérées dans la matinée) - le stage se terminerait à 16 h à l'issue d'un débriefing.
- Chambres : 12 chambres individuelles dont une pour l'animateur photographe avec accueil VIP.
- Restauration : petit déjeuner et dîner (produits régionaux).
- Salon : salle de réunion équipée d'un vidéoprojecteur pour l'analyse des prises de vues, le matin de 10 h à 12 h.
- Organisation quotidienne :
  - départ de l'hôtel tous les matins avant vers 5 h 00 pour effectuer les prises des vues,
  - retour à l'hôtel vers 9 h 30, petit déjeuner puis réunion de synthèse,
  - dîner à l'hôtel vers 20 h 00.

**Comportement :**

- Vous souhaitez que vos clients puissent apprécier la qualité des mets locaux (ne pas insister sur la restauration).
- Vous souhaitez que les chambres disposent d'un plateau courtoisie offrant la possibilité de consommer des boissons chaudes à toute heure, notamment le matin avant le départ.
- Vous précisez que la clientèle de photographes voyage avec du matériel d'une grande valeur et vous souhaitez être rassuré sur les bonnes conditions de sécurité de l'hôtel.
- Vous faites remarquer que les stages figurent sur un catalogue dont les destinations sont inchangées, et que vous seriez amené à revenir si vous êtes satisfait(e).
- Vous négociez la gratuité de la salle de réunion étant donné que vous ne l'utiliserez que quelques heures en fin de matinée.

**Résultats attendus :**

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

- Accueillir monsieur (madame) ESCUDERO.
- Détecter les besoins et cerner le souci de qualité formulé par le client vis-à-vis de ses futurs stagiaires.
- Traiter les objections (nombre de participants assuré...).
- Proposer une solution négociée qui mette en valeur l'intérêt d'une bonne collaboration.
- Mettre en place la relation future : contrat avec les conditions définies pour chaque partie.
- Proposer de visiter les chambres et les divers locaux et prendre congé.

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

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