

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° 7**VENDREDI 20 MAI 2016 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Réclamation auprès d'un fournisseur.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Gouvernant(e) général(e) dans l'hôtel (du centre d'examens), vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) LATIL, directeur (trice) de la société « Blanchisserie du Lac » qui entretient votre propre linge.

Vous lui avez donné rendez-vous car les services de sa société se sont progressivement détériorés.

Vous avez constaté les faits suivants :

- Le linge arrive en dehors des horaires de livraison prévus au contrat, au moins 2 fois par semaine.
- La lingère vous a informé(e) que plusieurs draps sont arrivés tachés et qu'il manque parfois du linge par rapport au bordereau de livraison.
- Le linge de toilette n'est plus aussi souple qu'auparavant et les clients s'en plaignent.
- La société « Blanchisserie du Lac » ne retrouve plus 4 « chemins de lit » qu'elle devait vous rendre il y a 8 jours.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) LATIL.
- **Menez** l'entretien.

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° 7	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° 7**VENDREDI 20 MAI 2016 – MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Réclamation auprès d'un fournisseur.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen). Vous êtes monsieur (madame) LATIL.

- Le(la) gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens) vous a convié(e) à un entretien.
- Il y a des différends entre votre société « Blanchisserie du Lac » et l'hôtel.
- Vous souhaitez que les dysfonctionnements soient résolus et garder la confiance de votre client.

Les raisons de cette situation sont nombreuses :

- Vous avez dû licencier un chauffeur – livreur pour vol.
- La crise vous a obligé à réduire le personnel de la blanchisserie.
- Votre matériel est un peu vieillissant et vous avez prévu d'en remplacer une grande partie.
- Votre fournisseur d'assouplissant vous a livré dernièrement un produit différent et de moindre qualité.

Comportement :

- Vous ne souhaitez pas perdre ce client et vous-vous excusez largement.
- Vous demandez de la compréhension de sa part.
- Vous vous engagez personnellement sur tous les points critiqués.
- Vous acceptez de ne pas facturer les linges non conformes.
- Si vous ne retrouvez pas les « chemins de lit » vous acceptez de les rembourser.

Résultats attendus :*Utilisation de la grille B – Traiter des réclamations :*

- Accueillir monsieur (madame) LATIL.
- Exposer clairement la situation et les incidences pour l'hôtel.
- Demander des explications.
- Évoquer la non-reconduction du contrat.
- Préciser que le dossier va être suivi attentivement.
- Demander des dédommagements financiers.
- Adopter un langage et une attitude fermes et professionnels, permettant l'échange.
- Prendre congé et obtenir des garanties pour l'avenir.

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° 7	1/1