

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 et les prescripteurs

Sujet N° 4**MERCREDI 18 MAI 2016 - APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Réclamation de client individuel.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Monsieur (madame) DESPOIS, porteur(euse) de handicap à mobilité réduite, vient d'arriver en ce début d'après-midi.

Le nouveau réceptionniste de service vous appelle à la réception pour que vous preniez en charge le (la) client(e) monsieur (madame) DESPOIS très mécontent(e).

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) DESPOIS.
- **Traitez** la réclamation.

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° 4	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 et les prescripteurs

Sujet N° 4**MERCREDI 18 MAI 2016 - APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Réclamation de client individuel.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) DESPOIS, client(e) porteur (euse) de handicap à mobilité réduite, et vous venez d'arriver en ce début d'après-midi à l'hôtel. Vous êtes très mécontent(e).

Vous avez été obligé(e) de vous débrouiller par vous même pour rejoindre l'hôtel alors qu'il pleuvait, vos bagages sont d'ailleurs restés dans votre véhicule mal garé.

Vous avez été reçu(e) par un réceptionniste qui n'a pas su vous donner une chambre pour PMR.

Vous demandez à voir un responsable.

Vous souhaitez que l'on vous propose des aides et que l'on vous considère davantage.

Comportement :

- Vous êtes très déçu(e) sachant qu'un membre du personnel ne vous a pas aidé alors qu'il vous a vu sortir votre fauteuil roulant en arrivant et qu'il pleuvait.
- Vous êtes agacé(e) car la place de stationnement réservée aux personnes à mobilité réduite la plus proche était occupée par un camion et que vous avez été obligé(e) de mal vous garer.
- Vous vous sentez peu considéré(e) en tant que personne porteuse de handicap alors que le site Internet promet des services adaptés de qualité pour cette clientèle.
- Vous serez prêt(e) à oublier l'incident si on vous aide dans vos démarches de stationnement et d'installation dans une chambre adaptée et que l'on vous donne certaines compensations.

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

- Accueillir monsieur (madame) DESPOIS.
- Prendre en compte le profil du (de la) client(e), handicapé(e) à mobilité réduite.
- Consulter et rectifier le logiciel hôtelier (chambre initialement mal affectée).
- Présenter des excuses.
- Proposer des solutions qui prennent en compte la considération demandée par le client (prise en charge des bagages, stationnement du véhicule du client, chambre PMR, installation par les femmes de chambre, mise en place du service de la couverture en chambre, invitation au bar...).
- Utiliser le dossier client (documents papier et /ou de l'informatique).
- Prendre congé.

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° 4	1/1