

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration      Session 2017      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° 5****VENDREDI 19 MAI 2017 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres dans le cadre d'un festival cinématographique.

**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) RENAND, adjoint(e) au maire de la ville du centre d'examens en charge de la culture.

Il (elle) souhaite organiser la première édition d'un festival du film policier qui se déroulera du 1<sup>er</sup> au 6 septembre 2017 dans sa ville.

Il (elle) fait appel à vos services pour fournir l'hébergement et une partie de la restauration aux 10 membres du jury.

**Sujet :**

- **Accueillez** monsieur (madame) RENAND.
- **Proposez** vos prestations et **négochiez** des tarifs correspondant à ses attentes.

<b>SESSION 2017</b>	Examen : <b>BTS HOTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	30 min
	<b>Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE</b>	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/1</b>

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

**Atelier 1**  
**Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs**

**Sujet N° 5**  
**VENDREDI 19 MAI 2017 - MATIN**  
**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

**Thème principal :**

Vente de chambres dans le cadre d'un festival cinématographique.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) RENAND, adjoint(e) au maire de la ville du centre d'examen en charge de la culture. Vous souhaitez organiser la première édition d'un festival du film policier qui se déroulera du 1<sup>er</sup> au 6 septembre 2017.

Vous rencontrez l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel du centre d'examen pour lui soumettre votre projet d'accueil des 10 membres du jury.

Votre établissement lui a été recommandé par le maire en personne monsieur DE ROCCA Mario.

Vous souhaitez que l'on vous propose une prestation adaptée à vos besoins en termes d'hébergement et de restauration.

**Vos besoins :**

- 10 chambres confortables (suites, supérieures, prestige...) pour les 10 membres du jury (VIP du monde du cinéma : acteurs, réalisateurs, producteurs).
- Accueil VIP dans toutes les chambres.
- Cadeaux nominatifs à mettre en chambre avant l'arrivée (à la charge de la municipalité) : ils seront livrés à l'hôtel la veille de l'arrivée vers 11 h.
- Bouquets de fleurs fraîches en chambres à l'arrivée, fournis par la municipalité.
- Arrivée individuelle des membres du jury en fin d'après-midi le 1<sup>er</sup> septembre avec prise en charge des bagages.
- Départ des participants : à partir de 12 h le mercredi 06 septembre.
- Cocktail de bienvenue pour 70 personnes dans un salon privé, le 1<sup>er</sup> septembre à 19 heures (champagne et canapés). Tous les déjeuners et dîners sont prévus à l'extérieur (ne pas insister sur la restauration).
- Tous les petits-déjeuners seront pris dans un salon privé entre 8 h et 9 h 30 (buffet avec large choix).
- Prise en charge totale du séjour par la mairie, factures à faire parvenir à monsieur (madame) RENAND personnellement.
- Budget : selon plaquette du centre d'examen.

**Comportement :**

Vous souhaitez que les membres du jury disposent des meilleures conditions d'accueil et de sécurité (prestations de qualité, discrétion du personnel, etc.). Vous êtes à l'écoute de toutes les suggestions que le/la candidat(e) pourrait vous faire pour la parfaite réussite de la manifestation.

Vous souhaitez que le candidat ou la candidate soit l'interlocuteur (trice) unique lors de cette prestation, il ou elle devra vous contacter personnellement pour toute décision, tout problème...

Si cette prestation est une réussite, vous envisagez une collaboration future avec votre établissement sur les années à venir.

**Résultats attendus :**

Partie 1 – *Prise de contact*

Partie 2 – *Utilisation de la grille A – Vendre des chambres et traiter des demandes et attentes particulières.*

- Le/La candidat(e) doit accueillir monsieur (madame) RENAND.
- Il/Elle devra détecter les besoins, cerner le souci de qualité formulé par le client et proposer des prestations adaptées.
- Il/Elle proposera de visiter les chambres et les divers locaux.

Partie 3 – *Pertinence des supports utilisés ou produits*

- Bonne utilisation de la plaquette et des documents commerciaux du centre d'examen.
- Il/Elle devra réaliser l'ébauche d'un devis et prendre congé.

**Utilisation des techniques et des outils.**

- Il/Elle devra proposer une solution négociée, adaptée à la demande du client.

**Comportement professionnel verbal et non verbal.**

- Attitude et langage adaptés.

<b>SESSION 2017</b>	<b>Examen : BTS HOTELIERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	30 min
	<b>Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE</b>	Coefficient	0,75
<b>Épreuve</b>	<b>ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique</b> <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/1</b>