

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 9**MARDI 23 MAI 2017 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduite de réunion dans le service de la réception.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes le (la) chef de réception de l'hôtel du centre d'examen.

Le groupe hôtelier auquel adhère votre établissement souhaite redynamiser son programme de fidélité. Dans cette perspective, il lance un grand concours entre tous les réceptionnistes des hôtels membres afin de récompenser les meilleurs vendeurs de carte de fidélité.

Vous réunissez vos collaborateurs afin de leur présenter cette compétition inter hôtels et répondre à leurs questions.

Sujet :

- **Préparez** la séance.
- **Accueillez** votre équipe.
- **Conduisez** la réunion.

SESSION 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 9	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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 2**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet N° 9****MARDI 23 MAI 2017 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Conduite de réunion dans le service de la réception.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Le groupe hôtelier auquel appartient votre établissement souhaite redynamiser son programme de fidélité. Dans cette perspective, il lance un grand concours entre tous les réceptionnistes des hôtels membres afin de récompenser les meilleurs vendeurs de carte de fidélité.

Vous réunissez vos collaborateurs afin de leur présenter cette compétition inter hôtels et répondre à leurs questions.

Mise en œuvre :2 élèves de 1^{ère} STHR avec un membre du jury jouent le rôle des réceptionnistes.**Comportement :**

- Dans un premier temps, les employés montrent une attitude relativement peu intéressée, ils ne voient pas trop l'intérêt de cette initiative du groupe.
- Ils estiment proposer l'adhésion au programme de fidélité à chaque fois qu'ils y pensent mais demandent de rappeler les arguments de vente de cette carte.
- Ils ne voient pas bien ce que tout cela peut leur rapporter et craignent une possible mauvaise ambiance due à la compétition entre eux.
- Dans un deuxième temps si la réunion est bien menée et si le concours est bien présenté (lots, cadeaux à gagner, dynamique d'équipe créée), ils adoptent une attitude plus positive et adhèrent au discours tenu.

Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :***Utilisation de la grille C - Animer*****Communication en situation professionnelle :*****Pertinence des supports utilisés et produits :***

- Rédiger un ordre du jour et une présentation du concours évoqué.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissances des éléments du programme de fidélité et des enjeux de l'adhésion au projet annoncé.
- Capacités à argumenter et convaincre.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés

SESSION 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 9	1/1