

FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE**N° DE SUJET : 4****JOURNÉE DU : JEUDI 18 MAI 2017 – APRÈS-MIDI**

	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
ATELIER 1	Traitement d'une réclamation d'un client individuel	<p>Rentrer une réservation au nom de PAUL (1 couple et deux enfants 5 et 7 ans). Préciser en observation que les clients souhaitent des chambres communicantes. Réservation de J-1 à J+2.</p> <p>Toutes les chambres communicantes doivent être occupées de J-1 à J+2.</p> <p>Attribuer au client une chambre GL pour les parents, et une twin pour les enfants, même étage, mais séparées de quelques chambres.</p> <p>Faire l'arrivée à J-1.</p> <p>Facturer à J-1 : hébergement et 4 diners dont 2 menus enfants.</p> <p>Facturer à J 4 petits déjeuners buffet.</p> <p>Pour le jour J : laisser des chambres côte à côte ou des chambres familles, suites ou junior suites... disponibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un bureau - Logiciel hôtelier - Plaquette de l'hôtel du centre d'examens.
ATELIER 2	Recrutement		<ul style="list-style-type: none"> - Un bureau - Plaquette de l'hôtel

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Matière d'œuvre	1 h 30
2017	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1,5
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 4	1/1