

HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restauration

Session 2017

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° 1**MERCREDI 17 MAI 2017 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Accueil d'un groupe non prévu.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Monsieur (Madame) CHANDON, guide responsable d'un groupe composé d'une clientèle séniors « GASTRONOMIE VOYAGES », se présente à la réception. Il (elle) doit loger ce groupe de 32 personnes suite à un problème mécanique de leur bus.

Il est 17 h 00, vous recevez ce(tte) client(e) qui recherche un hébergement pour ce soir.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) CHANDON.
- **Conduisez** l'entretien et la négociation.

SESSION 2017	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° 1	1/1

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° 1

MERCREDI 17 MAI 2017 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Accueil d'un groupe non prévu.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Il est 17 h 00. Vous êtes monsieur (madame) CHANDON, guide responsable du groupe « GASTRONOMIE VOYAGES », agence de Cogolin. Vous vous présentez à la réception de l'hôtel du centre d'examens. Le bus dans lequel vous voyagez présente une panne grave qui nécessite son immobilisation jusqu'à demain après-midi. Actuellement le groupe est en visite dans la ville du centre d'examens.

Vous demandez à rencontrer le (la) chef de réception.

Vos besoins :

- Le groupe comprend 32 personnes.
- Vous pensez ne rester qu'une nuit.
- Vous souhaitez 15 chambres à deux lits (2 personnes) et deux à grand lit, pour vous-même et le chauffeur.
- Vous souhaitez dîner sur place.
- Vous prendrez en charge l'hébergement, la restauration ainsi que les éventuelles taxes de séjour.
- Votre budget selon la plaquette de centre d'examens.
- Vous recherchez une activité pour occuper le groupe le lendemain matin.

Comportement :

- Vous êtes soucieux(se), inquiet(inquiète).
- Vous êtes exigeant(e), mais vous êtes conscient(e) d'être demandeur(se) de prestations dans l'urgence.
- Vous apprécieriez une proposition de découverte de la gastronomie locale.

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 faire le maximum pour rassurer le client.
- Il/elle devra vendre les services de son établissement, le petit-déjeuner et le déjeuner du lendemain avec découverte de la gastronomie locale.
- Il/elle proposera une activité pour le groupe, exemples : dégustation de vins, activités sportives, de détente, de découverte...
- Il/elle prendra en compte la situation d'urgence.

Partie 3 – ***Pertinence des supports utilisés ou produits.***

- Bonne utilisation de la plaquette et des documents commerciaux du centre d'examens.

Utilisation des techniques et des outils.

- Il/elle proposera une solution adaptée aux besoins réels du client.
- Il/elle demandera des garanties de paiement.

Comportement professionnel verbal et non verbal.

- Attitude et langage adaptés.

SESSION 2017	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° 1	1/1