

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 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 5**VENDREDI 25 MAI 2018 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'un(e) Premier(e) de réception.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes Chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens). Afin de valoriser l'accueil de vos nombreux clients VIP et pour personnaliser davantage la relation avec le client, vous êtes désireux de recruter un(e) Premier(e) de réception chargé(e) également de la relation clientèle.

Vous avez sélectionné quelques CV parmi lesquels la candidature de monsieur (madame) CARRERA. Vous avez prévu, ce jour, un rendez-vous avec lui (elle) pour lui faire passer un entretien.

Annexe 1 :

CV de monsieur (madame) CARRERA.

Sujet :

- Préparez l'entretien et les documents nécessaires.
- Accueillez le (la) candidat(e).
- Conduisez l'entretien.
- A l'issue de l'entretien, justifiez votre décision de recrutement auprès du jury.

SESSION 2018	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	1/2

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 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 5

VENDREDI 25 MAI 2018 – MATIN

FICHE CANDIDAT

Annexe 1

CURRICULUM VITAE

Sacha CARRERA

10, rue de la rose

60500 CHANTILLY

Né(e) le 29/11/1987 (30 ans)

Situation familiale : parent isolé(e) d'un garçon de 8 ans.

FORMATIONS

- **2006** : Obtention du Baccalauréat Professionnel en Service et Commercialisation.
- **2008** : Obtention du BTS Hôtellerie-Restauration option A.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

- **2015-aujourd'hui** : Réceptionniste à l'hôtel Ibis Styles de MELUN.
- **2013-2015** : Conseiller(e) clientèle dans un magasin CHANEL.
- **2011-2013** : Réceptionniste à l'hôtel Kyriad Prestige de NANTES.
- **2010-2011** : Chef de rang dans un restaurant traditionnel au TOUQUET.

LANGUES

- **Anglais** : Bon niveau.
- **Allemand** : Niveau scolaire.
- **Espagnol** : En cours de formation (cours particuliers)

CENTRES D'INTÉRÊTS

- **Lecture.**
- **Visites culturelles, musées, expositions.**
- **Athlétisme.**

DIVERS

- **Titulaire du permis B et d'une voiture.**
- **Membre d'une chorale.**

SESSION 2018	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	2/2

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 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 5

VENDREDI 25 MAI 2018 – MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Recrutement d'un(e) Premier (e) de réception.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes Chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens). Afin de valoriser l'accueil de vos nombreux clients VIP et pour personnaliser davantage la relation avec le client, vous êtes désireux de recruter un 1^{er} de réception chargé également de la relation clientèle.

Vous avez sélectionné quelques CV parmi lesquels la candidature de monsieur (madame) CARRERA. Vous avez prévu, ce jour, un rendez-vous avec lui (elle) pour lui faire passer un entretien.

Mise en œuvre :

Un membre du jury joue le rôle de monsieur (madame) Sacha CARRERA.

Comportement :

- Vous êtes stressé(e) car vous n'avez jamais occupé ce poste.
- Vous êtes dynamique et montrez une motivation car cela vous semble une belle opportunité et un nouveau challenge dans votre carrière.
- Vous avez un préavis de 1 mois à respecter au sein de votre entreprise actuelle.
- Vous n'avez pas de problème de garde pour votre enfant mais souhaiteriez bénéficier d'un week-end sur deux.

Utilisation de la grille **D : RECRUTER**.

Partie 1 : Paraître

Résultats attendus :

Partie 2 : Mise en situation

- Accueil du recruté
- Présentation du poste à pourvoir : connaissance des tâches, des horaires, des compétences requises
- Etude du CV et de l'expérience du (de la) recruté(e)
- Identification des motivations
- Evaluation des capacités du (de la) recruté(e) : relation client, aptitude à communiquer, réponse aux questions techniques
- Prise de congé et évocation de l'avenir
- Prise de position auprès du jury pour présenter la décision finale d'embauche

Partie 3 - Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Fiche de poste, profil de poste, grille d'évaluation d'entretien.

Utilisation des techniques et des outils :

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

SESSION 2018	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	1/2

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 2**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet N° 5****VENDREDI 25 MAI 2018 – MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Annexe 1*****CURRICULUM VITAE*****Sacha CARRERA**

10, rue de la rose

60500 CHANTILLY

Né(e) le 29/11/1987 (30 ans)

Situation familiale : parent isolé(e) d'un garçon de 8 ans.

FORMATIONS

- **2006** : Obtention du Baccalauréat Professionnel en Service et Commercialisation.
- **2008** : Obtention du BTS Hôtellerie-Restauration option A.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

- **2015-aujourd'hui** : Réceptionniste à l'hôtel Ibis Styles de MELUN.
- **2013-2015** : Conseiller(e) clientèle dans un magasin CHANEL.
- **2011-2013** : Réceptionniste à l'hôtel Kyriad Prestige de NANTES.
- **2010-2011** : Chef de rang dans un restaurant traditionnel au TOUQUET.

LANGUES

- **Anglais** : Bon niveau.
- **Allemand** : Niveau scolaire.
- **Espagnol** : En cours de formation (cours particuliers)

CENTRES D'INTÉRÊTS

- **Lecture.**
- **Visites culturelles, Musées, Expositions.**
- **Athlétisme.**

DIVERS

- **Titulaire du permis B et d'une voiture.**
- **Membre d'une chorale.**

SESSION 2018	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	2/2