

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2018 Option A : Mercatique et gestion

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef. 1,50
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, les prescripteurs et les fournisseurs

Sujet n° 11

MERCREDI 30 MAI 2018 – MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente de chambres pour un séminaire.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes chef de réception dans l'hôtel (du centre d'examens) et vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) RONQUEROL, directeur (directrice) des ressources humaines de la société NUXE.

Il (elle) souhaite organiser un séjour de travail et d'activités de détente pour les commerciaux de l'entreprise du lundi 3 au mercredi 5 septembre 2018.

Il (elle) fait appel à vos services pour organiser cette manifestation.

Sujet :

- Accueillez monsieur (Madame) RONQUEROL.
- Conduisez la négociation.

SESSION 2018	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 11	1/1

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2018 Option A : Mercatique et gestion

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef. 1,50
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, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 11

MERCREDI 30 MAI 2018 – MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de chambres pour un séminaire.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

- Vous souhaitez rencontrer le chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens) pour lui soumettre votre projet d'organisation d'un séjour de travail et d'activités de détente du lundi 3 au mercredi 5 septembre 2018.
- Vous ne connaissez pas l'établissement.
- Vous souhaitez que l'on vous propose un forfait séminaire résidentiel avec des repas légers et rapides le midi.

Vos besoins :

- Durée du séminaire : 3 jours
 - Arrivée : lundi matin à 9 heures
 - Départ : mercredi en fin d'après-midi
- Chambres : 20 chambres individuelles (prise de possession souhaitée des chambres lundi 3 septembre à partir de 13 heures)
- Restauration : petit déjeuner buffet vers 7 h 30, déjeuner vers 12 h 30 (repas léger sans vins), dîner 20 heures (repas plus élaboré)
- Salle de réunion : pour 20 personnes avec vidéoprojecteur et écran, paper board, boissons fraîches à disposition dans la salle
- Activités ludiques : vous souhaitez mettre en place pour vos collaborateurs entre 17 heures et 19 h 30 des activités détente telles que cours de cuisine, dégustation de vins et toutes autres propositions originales et pertinentes

Comportement :

- Vous être prêt à signer un engagement si la proposition du candidat vous convient.
- Vous insistez sur le respect des horaires.
- Vous opposez une objection au candidat pendant le jeu de rôle, sans toutefois le mettre dans une situation inconfortable.
- Budget en fonction de la plaquette.

Utilisation de la grille : A – Vendre des chambres et traiter des demandes particulières :

Partie 1 : Paraître

Partie 2 : Mise en situation professionnelle :

Résultats attendus :

- Prise de contact
- Découverte : recherche des besoins, questionnement, qualité attendue par monsieur (ou madame) RONQUEROL
- Suggestion de visite des chambres et des locaux
- Traitement des objections
- Proposition et argumentation adaptées
- Prise de congé : mise en place la relation future

Partie 3 : Communication en situation professionnelle :

- Pertinence des supports utilisés ou produits
- Utilisation des techniques appropriées et des outils
- Comportement professionnel verbal et non verbal

SESSION 2018	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 11	1/1