

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2018 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° 6

VENDREDI 25 MAI 2018 – APRÈS-MIDI

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Réclamation d'un responsable groupe de tourisme.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes employé(e) en qualité de responsable de réception (du centre d'examens) et vous remplacez l'employé(e) de réception absent(e) pour un court instant. Votre établissement est dans une phase de rénovation, les travaux sont actuellement concentrés au niveau du bar et d'une partie de la réception.

Monsieur (madame) ANDRAIS, tour leader du groupe KOUANI de l'agence GULLIVERS, se présente à la réception pour exprimer son mécontentement.

Sujet :

- Accueillez monsieur (madame) ANDRAIS.
- Gérez la réclamation.

SESSION 2018	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° 6	1/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2018 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

FICHE CANDIDAT - ANNEXE 1**Fiche de réservation**

Nom du client (Société ou agence) : GROUPE KOUANI	
Date d'arrivée : <i>date d'examen : J-1</i>	Date de départ : <i>date d'examen J+3</i> Nombre de nuits : 3
Heure : 17H.	Heure : 9 h.
Nombre et type de chambres	
Double :	Twin : 9 standard Triple : Single : 2 standard Lit supplémentaire :
Total chambre(s) : 11	Total personne(s) : 20
Repas : <input checked="" type="checkbox"/> PDJ : 20	<input type="checkbox"/> Déjeuner : / <input checked="" type="checkbox"/> Dîner : 20
Type clientèle	
Affaires régulier :	Nom de la société :
Entreprise sous contrat :	Nom de l'entreprise :
Agence :	Nom de l'agence : GULLIVERS VOYAGES
Groupe : <i>Tourisme</i>	
Prestations annexes :	
Fleurs : --- Fruits : --- Café/thé : --- Accueil bar : --- Plateau dîner (après 22 heures) : ---	
Pot d'accueil---	
Observations :	
Accueil VIP	
Garantie demandée	
Type carte bancaire :	N° carte bancaire :
Date d'expiration :	
Prise en charge agence : ½ pension	Arrhes reçues : 1000 €
Date d'option :	Heure limite d'arrivée :
Réservation demandée par	
Nom/contact : <i>Michèl(e) ANDRAIS - Tour Leader</i>	
Société/agence : <i>GULLIVERS VOYAGES- boulevard des italiens - PARIS 9^{ème}</i>	
Tél. : 01.48.64.35.10	Mobile : 06.45.74.89.85 E-mail <i>m.andrais@gullivers.com</i>
Réservation effectuée par	
Nom de l'employé : TC	Date : Heure :
Tarif annoncé : <i>Tarif groupe selon Plaque</i>	Forfait : ½ Pension
Observations : <i>Paiement des extras sur place par les participants</i>	
Annulation :	Date : Heure : N° annulation :

SESSION 2018	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° 6	2/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2018 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, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet N° 6

VENDREDI 25 MAI 2018 – APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Réclamation d'un groupe de tourisme.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen). Vous êtes monsieur (madame) ANDRAIS, tour leader du groupe KOUANI. Vous séjournez à l'hôtel (du centre d'examens) qui fait réaliser des travaux de rénovation du bar et d'une partie de la réception.

Vous vous présentez à la réception. En effet, vous avez dû faire face à de nombreux dysfonctionnements depuis votre arrivée dans les locaux :

- Les travaux n'avaient pas été mentionnés lors de la réservation et les clients ont été réveillés tôt ce matin en raison du bruit.
- Les accueils VIP prévus dans chaque chambre étaient incomplets voire oubliés dans certaines chambres, ce qui a engendré de l'insatisfaction auprès des clients et un sentiment de service non équitable.
- L'espace initialement réservé pour le petit-déjeuner dans la salle de restaurant était occupé par des clients individuels. Le groupe a donc dû se séparer.

Comportement :

- Vous êtes très mécontent car les participants du groupe se plaignent à vous directement et vous séjournez encore 3 jours à l'hôtel.
- Vous aviez déjà accompagné des groupes dans cet établissement dans le passé et le séjour s'était parfaitement déroulé.
- Vous allez devoir faire un rapport auprès de votre tour opérateur pour le prévenir des faits.
- Si les solutions proposées vous semblent cohérentes, vous les acceptez et marquez votre satisfaction.

Utilisation de la grille : A – Traiter des réclamations :

Partie 1 : Paraître

Partie 2 : Mise en situation professionnelle :

Résultats attendus :

- Prise de contact et écoute du client
- Découverte : questionnement de monsieur (madame) ANDRAIS, identification de la réclamation
- Proposition et pertinence des solutions : prestations offertes (apéritif par exemple) ; privatisation d'un espace pour le petit-déjeuner ou privatisation d'un salon offert ; report des horaires pour débiter les travaux, prise de contact avec la direction
- Signes d'adhésion de monsieur (madame) ANDRAIS
- Synthèse : condition de mise en œuvre de la ou des solutions proposées
- Prise de congé : mise en place de la relation future

Partie 3 : Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés ou produits

Utilisation des techniques appropriées et des outils

SESSION 2018	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° 6	1/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2018 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

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**ANNEXE 1**

Nom du client (Société ou agence) : GROUPE KOUANI	
Date d'arrivée : <i>date d'examen : J-1</i>	Date de départ : <i>date d'examen J+3</i> Nombre de nuits : 3
Heure : 17H.	Heure : 9 h.
Nombre et type de chambres	
Double :	Twin : 9 standard Triple : Single : 2 standard Lit supplémentaire :
Total chambre(s) : 11	Total personne(s) : 20
Repas : <input checked="" type="checkbox"/> PDJ : 20	<input type="checkbox"/> Déjeuner : / <input checked="" type="checkbox"/> Dîner : 20
Type clientèle	
Affaires régulier :	Nom de la société :
Entreprise sous contrat :	Nom de l'entreprise :
Agence :	Nom de l'agence : GULLIVERS VOYAGES
Groupe : <i>Tourisme</i>	
Prestations annexes :	
Fleurs : --- Fruits : --- Café/thé : --- Accueil bar : --- Plateau dîner (après 22 heures) : ---	
Pot d'accueil---	
Observations : Accueil VIP	
Garantie demandée	
Type carte bancaire :	N° carte bancaire :
Date d'expiration :	
Prise en charge agence : ½ pension	Arrhes reçues : 1000 €
Date d'option :	Heure limite d'arrivée :
Réservation demandée par	
Nom/contact : <i>Michèl(e) ANDRAIS - Tour Leader</i>	
Société/agence : <i>GULLIVERS VOYAGES- boulevard des italiens - PARIS 9^{ème}</i>	
Tél. : 01.48.64.35.10	Mobile : 06.45.74.89.85 E-mail <i>m.andrais@gullivers.com</i>
Réservation effectuée par	
Nom de l'employé : TC	Date : Heure :
Tarif annoncé : <i>Tarif groupe selon Plaque</i>	Forfait : ½ Pension
Observations : <i>Païement des extras sur place par les participants</i>	
Annulation :	Date : Heure : N° annulation :

SESSION 2018	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° 6	2/2