

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	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 n° 2****Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet N° 9****MARDI 29 MAI 2018 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduite d'une réunion relative à la gestion des « no-show ».

**Situation :**

Nous sommes le (jour d'examen).

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

Vous avez constaté une hausse des « no-show » due à un manque de respect des procédures lors de la réservation.

Vous souhaitez recadrer le travail et revoir avec l'équipe les précautions à prendre afin d'éviter cette situation.

Personnel de réception présents : Michèl(e), Laurent(ce), et Sacha.

**Sujet :**

- Préparez la réunion.
- Créez les supports nécessaires à sa réalisation.
- Accueillez votre équipe.
- Conduisez la réunion.

SESSION <b>2018</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 9</b>	<b>1/1</b>

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	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 n° 2**  
**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail**

**Sujet N° 9**

**MARDI 29 MAI 2018 – MATIN**

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

**Thème principal :**

Conduite d'une réunion relative à la gestion des « no-show ».

**Situation :**

Nous sommes le (jour d'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examen).

Vous avez constaté une hausse des « no-show » due à un manque de respect des procédures lors de la réservation.

Vous souhaitez recadrer le travail et revoir avec l'équipe les précautions à prendre afin d'éviter cette situation.

Personnel de réception présents : Michèl(e), Laurent(ce), et Sacha.

**Mise en œuvre :**

Deux élèves de 1<sup>ère</sup> Bac STHR jouent le rôle de Michèl(e) et Laurent(ce) qui ont été bien informés du rôle à tenir.  
 1 membre de la commission d'interrogation joue le rôle de Sacha, employé(e) depuis quelques années.

**Comportement :** Le personnel est soucieux de bien faire et pose des questions.

- Michel(e) ne connaît pas bien la procédure et se sent obligé(e) d'écourter la prise de réservation du fait de l'augmentation de la fréquentation depuis quelques semaines.
- Laurent(ce) relate le cas suivant : un client n'a pas voulu lui laisser une garantie CB alors que l'arrivée était tardive.
- Sacha trouve que l'activité est forte et propose que les réservations soient contrôlées par le night-auditor et que le chef de réception contrôle les dossiers à risques et les gère.

Si le candidat n'envisage pas la facturation des no-show, le jury doit faire en sorte qu'elle soit abordée.

Utilisation de la grille spécifique d'évaluation **C : Animer**

**Partie 1 : Prise de contact (paraître)**

**Partie 2 : Mise en situation professionnelle**

**Résultats attendus :**

- Accueil de l'équipe
- Présenter l'objet de la réunion et les dysfonctionnements
- Conduire les échanges avec le personnel
- Expliquer le thème : *définition, gestion, conséquences. Mesures concrètes proposées.*
- Obtenir l'adhésion des participants
- Présenter les conditions de mise en œuvre

**Partie 3 : Communication en situation professionnelle**

- Pertinence des supports utilisés et produits
- Utilisation des techniques et outils
- Comportement professionnel verbal et non verbal : *attitude et langage adaptés*

<b>SESSION</b> <b>2018</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
<b>ÉPREUVE</b>	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 9</b>	<b>1/1</b>