

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° 8

LUNDI 28 MAI 2018 – APRÈS-MIDI

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente de prestations pour organiser un tournoi d'échecs.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes attaché(e) commercial(e) de l'hôtel du centre d'examens et vous recevez monsieur (madame) CARLSEN, président(e) de la Fédération Française des Échecs (FFE).

Il (elle) est chargé(e) d'organiser le grand tournoi d'échecs français qui aura lieu dans votre ville du 13 au 15 octobre 2018.

Sujet :

- Accueillez monsieur (madame) CARLSEN.
- Conduisez la négociation.

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	SUJET N° 8	1/1
	HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE		

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° 8****LUNDI 28 MAI 2018 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente de prestations pour organiser un tournoi d'échecs.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen), le (la) candidat(e) est attaché(e) commercial(e) de l'hôtel du centre d'examens.

Un membre de la commission d'interrogation est Jacques/Jacqueline CARLSEN, président(e) de la Fédération Française des échecs (FFE), chargé(e) d'organiser le grand tournoi d'échecs français qui aura lieu dans votre ville en octobre 2018.

Ses besoins sont :

- Hébergement :
 - 21 chambres individuelles du samedi 13 octobre à 18 h au lundi 15 octobre à 10 h dont :
 - 2 chambres pour les arbitres
 - 2 chambres pour les organisateurs
 - 3 chambres pour les journalistes
 - 14 chambres pour les 14 joueurs
- Une salle pour le tournoi, le dimanche de 9 h à 20 h avec :
 - 7 tables carrées nappées avec deux chaises
 - 1 table buffet d'environ 3 m pour présenter les boissons (eaux gazeuses, et plates, jus de fruits, viennoiseries...) durant la journée
 - 2 tables-bureau pour les arbitres (avec possibilité d'y installer des ordinateurs, connectés au WiFi de l'hôtel)
 - 1 tableau papier avec feutres (4 couleurs) et 1 projecteur vidéo avec écran
- Restauration :
 - petits déjeuners buffet à partir de 7 h
 - samedi : dîner uniquement - dimanche : déjeuner et dîner (une grande table au restaurant à l'écart)
 - cocktail de remise des prix le dimanche à 18 h 00 : Champagne, jus de fruits, eaux et mignardises
- Un espace fumeur à l'extérieur de la salle (couvert si pluie)
- La fédération prend en charge toutes les prestations sauf les extras des participants telles que les boissons durant le repas etc.

Comportement :

Vous souhaitez de bonnes conditions de confort et de tranquillité.

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) CARLSEN
- Suggestion de visite des chambres et des locaux
- Proposition et argumentation adaptées
- Elaboration d'un devis et présentation des conditions générales de ventes
- Traitement des objections
- 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
- 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	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique	SUJET N° 8	1/1
	HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE		