

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration

Session 2018

Option A - Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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° 5****VENDREDI 25 MAI 2018 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres à un prescripteur.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens), vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) DUPOND, président(e) de l'association « Les 3 Chênes ».

**Sujet :**

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

SESSION <b>2018</b>	Examen : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	Option <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/1</b>

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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

<b>Atelier 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>
---

**Sujet N° 5****VENDREDI 25 MAI 2018 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente de chambres à un prescripteur.

**Situation :**

- Vous êtes monsieur (madame) DUPOND, président(e) de l'association « Les 3 Chênes ».
- Vous avez souhaité rencontrer l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) pour l'organisation d'un voyage.

**Vos besoins :**

- Durée du séjour : 2 nuits du vendredi soir au dimanche matin, du 28 au 30 septembre 2018.
- Nombre de participants : 50 personnes dont 1 guide et 1 chauffeur.
- 24 chambres double ou twin (au calme), une single pour le guide et une single pour le chauffeur.
- Arrivée de l'autocar : vers 18 heures.
- Boissons d'accueil.
- Départ : dimanche matin, après le petit-déjeuner.
- Restauration : demi-pension (petits déjeuners copieux, dîner proposant des produits frais, de qualité).
- Service bagagerie.
- Parking pour l'autocar.

**Comportement :**

- Vous souhaitez que vos clients soient bien accueillis.
- Vous êtes attentif(ve) à toutes propositions pertinentes favorisant le séjour des clients.
- Vous opposez une objection au candidat pendant le jeu de rôle sans toutefois le mettre dans une situation inconfortable.

**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) DUPOND
- Suggestion de visite des chambres et des locaux
- Proposition et argumentation adaptées
- Elaboration d'un devis et présentation des conditions générales de vente
- 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

<b>SESSION 2018</b>	Examen : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	Option <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
<b>Épreuve</b>	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/1</b>