

**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

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

**Sujet N° 12****MERCREDI 30 MAI 2018 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Réclamation de client individuel.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Le (la) réceptionniste en poste vous a demandé de recevoir monsieur (madame) BOULANGER, client(e) de l'hôtel, très mécontent(e).

Monsieur ou Madame BOULANGER, arrivé(e) hier, est prévu(e) en départ après-demain. Il (elle) avait réservé sa chambre en direct à la réception le matin même de son arrivée. Vous avez consulté son dossier et avez constaté que ce(tte) client(e) a consommé dans différents points de ventes (bar, restaurant et mini bar).

**Sujet :**

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

SESSION 2018	Examen : BTS HOTELLERIE-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>SUET N° 12</b>	<b>1/1</b>

## 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° 12**

**MERCREDI 30 MAI 2018 – APRÈS-MIDI**

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

**Thème principal :**

Réclamation de client individuel

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) BOULANGER, client de l'hôtel du centre d'examens, arrivé(e) hier. Vous avez réservé votre chambre en direct à la réception le matin même de votre arrivée. Vous deviez séjourner 3 nuits à l'hôtel (départ prévu après demain). Vous êtes très mécontent(e) et avez souhaité rencontrer un responsable.

**Comportement :**

- Vous êtes un habitué des services hôteliers (régulièrement en déplacement en dehors de votre domicile).
- Vous vous efforcez à traiter toutes vos réservations en direct (sans intermédiaire d'OTA, centrales de réservations ou autres) afin de créer une relation de qualité et de confiance et d'éviter aux hôteliers les commissions dûes.
- Depuis votre arrivée, vous subissez des déconvenues qui remettent en question la poursuite de votre séjour :
  - à votre arrivée, il vous a été attribué une chambre à grand lit (selon votre souhait). Cette chambre se situe face aux escaliers, proche des ascenseurs, au premier étage (bruits incessants dans le couloir) alors que l'hôtel n'est pas complet selon vous.
  - le buffet petit déjeuner est d'une qualité médiocre : viennoiseries molles, jus d'orange bas de gamme, variété de charcuterie limitée (tranches de jambon blanc) sans parler du matériel vétuste (toaster lent et peu performant, machine à boissons chaudes bruyante).
  - la prise en charge des demandes à la réception n'est pas satisfaisante : hier soir, vous avez demandé à la réception une adresse pour l'achat d'un souvenir à offrir à un ami (objet de décoration), la réception s'était engagée à vous communiquer une réponse par texto ou par mail. Ce matin, vous n'avez toujours pas de retour.

**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) BOULANGER, identification de la réclamation
- Proposition et pertinence des solutions : surclassement, prestations offertes, propositions de suggestions de cadeaux demandées la veille par le client, prévoir contrôle de la nouvelle chambre.
- Signe d'adhésion de Monsieur (Madame) BOULANGER
- 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
- Comportement professionnel verbal et non verbal

SESSION 2018	Examen : BTS HOTELLERIE-RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 12</b>	<b>1/1</b>