

SUJETS DES EPREUVES ETUDES ET REALISATIONS TECHNIQUES

OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HOTELIERE

Sous-épreuves Hébergement		1h30	1
	Préparation	Epreuve	Coefficient
Atelier 1 : Relation professionnelle avec les clients, les prescripteurs et les fournisseurs	0h10	0h20	0.75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement, encadrement de l'équipe	0h40	0h20	0.25

Atelier 1 : Relation professionnelle avec les clients, les prescripteurs et les fournisseurs

Année	N°sujet	A. Vendre des chambres ou traiter une demande particulière	B. Traiter des réclamations
2001	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10	Vente d'un séjour individuel en série	
Année	N°sujet	A. Vendre des chambres ou traiter une demande particulière	B. Traiter des réclamations
2002	1		Réclamation d'un client individuel
	2	Négociation d'un séminaire résidentiel	
	3	Préparation de l'accueil d'un groupe individuel	
	4	Négociation d'un contrat d'allotement pour une compagnie aérienne	
	5	Vente d'un séjour pour un groupe VIP avec conférence de presse	
	6	Négociation d'un contrat société	
	7		Réclamation auprès d'un fournisseur blanchisserie
	8	Négociation d'un contrat société	
	9	Vente de chambres à un groupe sans réservation	
	10	Accueil du responsable d'un séminaire	

Année	N°sujet	A. Vendre des chambres ou traiter une demande particulière	B. Traiter des réclamations
2003	11	Négociation d'un séminaire résidentiel	
	1	Vente de prestations pour un show-room	
	2		Réclamation d'un responsable de groupe
	3	Négociation d'un séminaire résidentiel	
	4		Négociation d'un contrat auprès d'un fournisseur – blanchissage de linge"
	5	Vente de chambres à un groupe ponctuel	
	6	Préparation de l'accueil d'un VIP politique	
	7	Accueil d'un groupe en urgence	
	8		Réclamation d'un client individuel
	9		Réclamation auprès d'un sous-traitant nettoyage des chambres
10	Révision d'un contrat société		
2004	1	Vente de prestations pour l'organisation d'un séminaire	
	2		Réclamation d'un responsable de groupe
	3	Négociation d'un contrat société	
	4	Vente de chambres à l'occasion d'une exposition vente	
	5		Vente de prestations pour un show-room
	6	Accueil d'un groupe en urgence	
	7	Vente de chambres à un groupe	
	8	Vente de chambres à un groupe série avec proposition de visites touristiques	
	9	Actualisation d'un contrat société	
	10	Vente de chambres à un prescripteur : groupe ponctuel	
2005	1	Vente d'un séminaire	
	2	Vente de chambres à un prescripteur : groupe ponctuel	
	3		Réclamation d'un client habitué
	4	Accueil d'un groupe en urgence	
	5	Actualisation d'un contrat société	
	6		Réclamation auprès d'un fournisseur pressing
	7	Vente de chambres à un partenaire hôtelier	
	8	Vente d'un pour un show-room	
	9		Réclamation auprès d'un fournisseur produits d'accueil et entretien
	10	Négociation d'un séjour de sportifs	

Année	N°sujet	A. Vendre des chambres ou traiter une demande particulière	B. Traiter des réclamations
2006	1	Négociation d'un salon pour un recrutement	
	2	Vente d'un séminaire	
	3	Négociation d'un contrat société	
	4		Réclamation auprès d'un fournisseur de sous-traitance personnel étages
	5	Négociation d'un groupe tourisme ponctuel avec visites touristiques	
	6	Vente de chambres pour un groupe	
	7	Négocier un groupe tourisme avec un TO	
	8		Réclamation d'un tour leader
	9	Séjour pour une société cinématographique avec vip	
	10	Vente de séjours pour des groupes série	
	11	Vente de séjours à un groupe de sportifs	
	12		Réclamation de clients individuels en séjour
Année	N°sujet	A. Vendre des chambres ou traiter une demande particulière	B. Traiter des réclamations
2007	1	Vente d'un séminaire	
	2	Négociation d'un groupe tourisme ponctuel	
	3		Réclamation client suite à un vol
	4	Vente de chambres en série à un prescripteur	
	5	Vente d'un séminaire	
	6	Négociation d'une série de nuitées	
	7	Vente de bons cadeaux à un comité d'entreprise	
	8	Vente d'un séminaire	
	9		Réclamation auprès d'un fournisseur pressing client
	10	Vente de chambres à un prescripteur	
	11	Vente de séjours à un groupe de sportifs	
	12		Réclamation client séminaire
Année	N°sujet	A. Vendre des chambres ou traiter une demande particulière	B. Traiter des réclamations
2008	1	Vente d'un stage de golf	
	2	Vente d'un séjour familial	
	3		Négociation avec une société de blanchissage
	4	Vente d'un séminaire	
	5	Vente d'un groupe série	
	6		Plainte d'un client individuel par rapport à de l'overbooking
	7	Vente de prestations pour un show-room	
	8	Vente d'un groupe série	

	9	Négociation d'un contrat d'allotement avec une compagnie aérienne	
	10	Vente d'un salon pour une session de recrutement	
Année	N°sujet	A. Vendre des chambres ou traiter une demande particulière	B. Traiter des réclamations
2009	1	Vente de chambres pour un mariage	
	2	Vente de prestations pour une exposition de voitures de collection	
	3	Vente d'un séjour pour sportifs de haut niveau	
	4	Actualisation d'un contrat société	
	5	Négociation d'un contrat d'allotement avec une compagnie aérienne	
	6		Réclamation de clients individuels durant le séjour
	7	Vente d'un salon pour une session de recrutement	
	8	Vente de salon pour une formation	
	9	Négociation avec Booking	
	10	Négociation d'un contrat société	
Année	N°sujet	A. Vendre des chambres ou traiter une demande particulière	B. Traiter des réclamations
2010	1	Vente d'un séminaire : travail et détente	
	2	Vente de chambres à un comité d'entreprise	
	3	Vente d'une série de chambres pour un CHU	
	4	Vente de chambres à un prescripteur	
	5	Vente de salons et de chambres pour des soutenances de thèses de médecine	
	6	Négociation d'un contrat d'allotement avec une compagnie aérienne	
	7	Vente de chambres pour un groupe scolaire	
	8		Réclamation auprès du fournisseur de produits d'accueil
	9	Vente d'un salon pour une session de recrutement	
	10	Vente d'un séminaire	
Année	N°sujet	A. Vendre des chambres ou traiter une demande particulière	B. Traiter des réclamations
2011	1	Vente de chambres pour un groupe tourisme ponctuel	
	2	Séminaire pour une formation de cadres	
	3	Vente de séjour individuel	
	4	Négociation d'un contrat société	
	5		Plainte d'un client individuel
	6	Vente de chambres pour un groupe tourisme	
	7	Vente de chambres pour un TO sports et culture	
	8	Vente d'un séminaire résidentiel avec découverte de la région	
	9	Vente de chambres à un autocariste	
	10		Plainte de client individuel

Année	N°sujet	A. Vendre des chambres ou traiter une demande particulière	B. Traiter des réclamations
2012	1		Réclamation client
	2	Négociation d'un séminaire	
	3	Vente de chambres pour un stage de hand-ball	
	4	Négociation d'un séminaire	
	5		Réclamation auprès d'un fournisseur sous-traitance linge
	6	Allotement pour du fret aérien	
	7	Vente de séminaire	
	8	Vente pour un séminaire	
	9		Réclamation d'un client séminaire
	10	Vente de chambres pour une troupe de théâtre	
Année	N°sujet	A. Vendre des chambres ou traiter une demande particulière	B. Traiter des réclamations
2013	1	Séjour groupe touristes amateurs d'arts et d'histoire	
	2		Réclamation fournisseur : fleuriste
	3		Réclamation client individuel : chambre pas libre
	4	Séjour incentive	
	5	Séminaire pour lancement nouvelle voiture électrique	
	6		Réclamation client individuel
	7		Réclamation client individuel : situation overbooking
	8	Salon pour formation qualifiante à la sophrologie	
	9	Vente de chambre individuelle	
	10	Vente de séjour groupe série	
Année	N°sujet	A. Vendre des chambres ou traiter une demande particulière	B. Traiter des réclamations
2014	1	Négociation séminaire	
	2	Négociation autocariste	
	3		Réclamation client individuel habitué
	4	Contrat allotement compagnie aérienne	
	5	Salon pour speed-dating	
	6		Réclamation fournisseur des produits d'accueil
	7	Renégociation des termes d'un contrat société	
	8	Vente de chambres pour un mariage	
	9		Réclamation client individuel
	10	Négociation groupe ponctuel	
	11	Négociation contrat société	
	12		Réclamation client individuel en cours de séjour
Année	N°sujet	A. Vendre des chambres ou traiter une demande particulière	B. Traiter des réclamations

2015	1	Package pension complète / agence de voyages	
	2	Négociation contrat d'allotement avec TO	
	3		Réclamation client individuel
	4	Négociation d'une série de nuitées	
	5	Négociation d'un séminaire résidentiel	
	6		Réclamation fournisseur sous-traitance des chambres
	7	Négociation d'un séminaire résidentiel	
	8		Réclamation client individuel
	9	Vente de chambres pour un club de natation	
	10		Réclamations successives de 2 clients individuels
	11	Négociation d'un contrat d'hébergement (1 chambre par semaine)	
	12	Négociation d'une manifestation : conférence	
Année	N°sujet	A. Vendre des chambres ou traiter une demande particulière	B. Traiter des réclamations
2016	1	Vente de chambres pour un stage photos	
	2	Vente de chambres à un prescripteur : société d'autocars	
	3	Vente d'un séminaire	
	4		Réclamation client individuel
	5	Négociation d'un séminaire	
	6	Négociation d'un séminaire pour des médecins	
	7		Réclamation fournisseur sous-traitance du linge
	8	Négociation groupe ponctuel de sportifs	
	9	Négociation séminaire résidentiel	
	10	Arrivée d'un groupe sans réservation	
	11		Réclamation client individuel
	12	Vente de chambres avec demandes particulières	

Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement, encadrement de l'équipe

Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2001	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
	9				
	10			Réunion étages suite plainte client	
Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2002	1				
	2	Accueil client individuel agence avec réservation			
	3		Formation aux techniques étages au choix		
	4			Analyse enquête qualité réception	
	5				Equipier
	6	Chambre à blanc			
	7		Prise de réservation walk-in		
	8				Gouvernant
	9			Réunion entre chefs de services suite à des plaintes	
	10			Entretien chef de réception avec le directeur mécontent	
Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2003	1	Service de la couverture			
	2				Night-auditor
	3		Lit à blanc		
	4			Réunion suite à plaintes sur produits d'accueil	
	5		Saisie informatique d'un départ client agence, porteur bon forfait		

	6			Réunion plaintes sur les réservations	
	7	Arrivée d'un client société individuel avec réservation			
	8		Formation aux appels téléphoniques		
	9			Dérapage sur le linge	
	10				Chef lingère
Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2004	1		Femme de chambre à l'utilisation des produits et du matériel d'entretien		
	2		Départ client société		
	3				Gouvernant d'étage
	4		Présentation de la MEP d'une carte de fidélité		
	5		Saisie informatique de la confirmation d'une réservation groupe		
	6	Entretien avec la direction sur plan d'action qualité d'accueil			
	7				Réceptionniste
	8	Lit à blanc			
	9		Autocontrôle des chambres		
	10	Walk-in (aspect relationnel)			
Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2005	1		Accueil client sans réservation		
	2				Première femme de chambre
	3	Préparation chambre VIP			
	4			Laisser-aller sur les règles d'hygiène	
	5			Plaintes clients dans les étages	
	6	Encaissement chèques voyages en monnaies étrangères			
	7				Night-auditor
	8		Enregistrement réservation groupe sur logiciel hôtelier		
	9		Femme de chambre : contrôle de chambre		

Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2006	10	Préparation chariot d'étages			
	1		MEP accueil VIP en chambre		
	2			Réunion entre réception et étages	
	3	Contrôle chambre à blanc			
	4				Employé de réservation
	5		Autocontrôle		
	6			Information suite à certification HotelCert	
	7	Arrivée client avec réservation via intermédiaire agence de voyage			
	8				Réceptionniste
	9		Lit à blanc		
	10		Arrivée client avec réservation		
	11	Service couverture			
12				Femme de chambre du soir	
Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2007	1	Solde d'une note par chèque voyage en dollars			
	2				Premier de réception
	3		Accueil client sans réservation		
	4	MEP VIP			
	5			MEP couettes	
	6				Employé de réception en charge débiteurs
	7		Saisie informatique d'un départ groupe		
	8	Prise de réservation clients individuels seniors			
	9			Procédure objets trouvés	
	10				Coordinateur groupes
	11			Prise de réservation par téléphone	
	12		Contrôle de chambre		
Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2008	1		Accueil VIP : assistante gouvernante		
	2		Procédure débiteurs		

	3				Réceptionniste
	4	Chambre en recouche			
	5			Relation réception et NA	
	6				Chargé de relations clientèle
	7		Contrôle arrivée VIP		
	8	Accueil client voucher			
	9				Night-audit
	10		Walk-in		
Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2009	1			MEP auto-contrôle	
	2		Chambre en recouche		
	3			Problème de gestion des débiteurs	
	4		Réservation sur logiciel et par téléphone		
	5	Accueil client société avec réservation			
	6	Service de la couverture			
	7		Réservation individuel tourisme		
	8			Sécurité dans les étages pour des VIP	
	9				Employé de réservation
	10				Chasseur-bagagiste
Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2010	1	Lit à blanc			
	2		Accueil client avec réservation et tarif corporate		
	3			Plaintes étages	
	4				Réceptionniste tournant
	5	Gouvernante : contrôle chambre			
	6	Prise de réservation par téléphone			
	7			MEP service de la couverture	
	8				Réceptionniste
	9		Prise de réservation par téléphone		
	10				MEP Ecolabel (étages)
Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter

2011	1			Etages : diminution de la qualité du service couverture	
	2		Départ client société		
	3				1 ^{er} de réception
	4	Lit à blanc			
	5		Service de la couverture		
	6				1 ^{er} de réception
	7	Prise de réservation par téléphone			
	8				Night-auditor
	9			Plaintes réception	
	10		Autocontrôle		
Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2012	1		Assistant gouvernante : chambre à blanc et en recouche		
	2	Contrôle de chambre			
	3			Différends entre réceptionnistes jour et nuit	
	4				Réceptionniste tournant
	5		Départ client individuel		
	6			MEP dans les étages d'une politique de développement durable	
	7			Plaintes clients à la réception	
	8				réceptionniste
	9		Service de la couverture		
	10	Service de la couverture			
Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2013	1			Réception : plaintes personne en situation d'handicap	
	2				Réceptionniste tournant
	3		Réceptionniste : encaissement facture en dollars		
	4	Femme de chambre : service de la couverture			

	5			Etages : plaintes et problème de sécurité	
	6				Femme de chambre
	7		Stagiaire : contrôle chambre		
	8	Accueil client loisirs avec voucher			
	9			Réception : dysfonctionnements et plaintes clients	
	10				Assistante gouvernante
Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2014	1			Réception : dysfonctionnements et plaintes clients	
	2	Assistante gouvernante : contrôle d'une chambre			
	3				Assistant chef de réception
	4		Femme de chambre : nettoyage SDB		
	5			Etages : plaintes clients	
	6				Assistante gouvernante
	7		Femme de chambre : service de la couverture		
	8	Prise de réservation individuelle par téléphone + logiciel			
	9			Etages : plaintes d'une cliente	
	10	Départ client agence			
	11		Enregistrement info départ client voucher forfait		
	12				Assistante gouvernante
Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2015	1		Gestes écologiques nettoyage SDB à blanc		
	2				Femme de chambre du soir
	3	Contrôle activité réception : usage du téléphone (réservation & suivi)			
	4	Utilisation des produits d'entretien et du matériel			

	5			Personnel d'étages : gestion des mini-bars	
	6				Réceptionniste
	7	Prise de réservation par téléphone client société			
	8				Réceptionniste
	9			Réception : adhésion à une chaîne et changement de logiciel	
	10			Réception : laisser-aller dans les procédures	
	11			Réception : plaintes sur non-respect label « tourisme et handicap »	
	12		Accueil client sans réservation		
Année	N°sujet	A. Contrôler et évaluer	B. Former	C. Animer	D. Recruter
2016	1		Départ client individuel		
	2				Night-auditor
	3			Incidences du label tourisme et handicap sur l'accueil	
	4		Lit à blanc		
	5		Contrôle chambre à blanc		
	6			Etages : plaintes clientèle	
	7				Concierge
	8		Mise en place prestation Honeymooners		
	9			Etages : sensibilisation aux éco-gestes	
	10				Gouvernant d'étages
	11	Client individuel agence avec réservation			
	12				