

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2019 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

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° NC13**2019 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de prestations à un tour opérateur.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

Vous êtes attaché(e) commercial(e) de l'hôtel du centre d'examens.

Vous recevez monsieur ou madame SMITH, responsable commercial(e), chez le voyageur TOUR MONDE situé à PARIS.

Il/elle souhaite faire figurer votre hôtel dans un des voyages organisés de son nouveau catalogue de voyages « été 2020 ». Il s'agit d'un voyage organisé de 15 jours dans les plus grandes villes d'Europe dignes d'intérêt culturel, géographique, historique, gastronomique et artistique.

Une des étapes du voyage se déroulera dans votre ville où les groupes seront amenés à séjourner 2 jours et 2 nuits durant les mois de juillet, août, septembre 2020. Monsieur ou madame SMITH est à la recherche d'un partenariat avec un hôtel de votre ville.

Sujet :

- Accueillez monsieur (madame) SMITH ;
- Conduisez la négociation.

SESSION 2019	Examen : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° NC13	1/1

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2019 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

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° NC13**2019 - Matin****FICHE DESTINÉE À LA COMMISSION D'INTERROGATION****Thème principal :**

Vente de prestations pour l'accueil d'un groupe série.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

- Vous avez souhaité rencontrer l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel du centre d'examens pour lui soumettre votre projet.
- Les commentaires publiés sur Tripadvisor ou Kayak, vous ont permis de sélectionner cet établissement.

Vos besoins :

- Arrivée en bus d'un groupe de 32 personnes dont le guide et le chauffeur, tous les mardis soir des mois de juillet, août et septembre 2020, entre 17 h 00 et 18 h 00.
- Hébergement : 15 chambres doubles (grand lit ou twin) selon la composition du groupe, guide et chauffeur en chambre individuelle.
- Restauration : forfait demi-pension (soir).
- Départ du groupe tous les jeudis matin après le petit déjeuner à 8 h 00.

Déroulement du séjour :

- Prévoir le stationnement du bus.
- Extras à la charge des participants.
 - Mardi :
 - boissons de bienvenue à l'arrivée,
 - prise en charge des bagages à l'arrivée et au départ,
 - ½ bouteille d'eau minérale en chambre pour chaque client.
 - Mercredi :
 - souhaite des propositions touristiques (visite de musée, patrimoine local, etc.),
 - une partie de la fin de la journée sera libre pour des achats divers (shopping).
- Budget : à définir selon la brochure du centre d'examens.

SESSION 2019	Examen : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° NC13	1/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2019 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

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° NC13**2019 - Matin****FICHE DESTINÉE À LA COMMISSION D'INTERROGATION (SUITE)****Comportement :**

Vous souhaitez que l'organisation soit parfaite car votre agence est positionnée dans le secteur haut de gamme.

Vous insistez sur la qualité du produit chambre, des repas et de l'accueil.

Vous attendez une suggestion pertinente pour les visites culturelles du mercredi.

Résultats attendus :**Partie 1 – Prise de contact****Partie 2 – Utilisation de la grille A – Vendre des chambres et traiter des demandes et attentes particulières.**

- Il/elle devra détecter les besoins et cerner le souci de qualité formulé par le client, proposer des prestations adaptées et traitera les objections.
- Il/elle proposera de visiter les chambres et les divers locaux.
- Il/elle proposera une idée d'excursion de la ville pour le mercredi.
- Il/elle prendra congé du client.

Partie 3 – Pertinence des supports utilisés ou produits

- Il/elle utilisera les supports mis à disposition (brochure, documents commerciaux, etc.).
- Il/elle devra réaliser l'ébauche d'un devis (geste commercial attendu quel qu'il soit).

Utilisation des techniques et des outils :

- Il/elle devra proposer une solution négociée et évoquer l'avenir.

Comportement professionnel verbal et non verbal

- Attitude et langage adaptés.

SESSION 2019	Examen : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° NC13	2/2