

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 2 Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 3**26 MAI 2009 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel de réception.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Le Responsable hébergement et vous-même avez constaté la situation préoccupante des débiteurs divers :

- ⇒ Le montant des débiteurs divers représente plus de 35% du CA mensuel,
- ⇒ Le tiers de ces factures date de plus de 4 mois,
- ⇒ Les dossiers sont incomplets et ne comportent pas de trace de relance récente.

À la demande de votre Responsable hébergement, vous réunissez votre équipe de réception afin :

- ⇒ d'analyser la situation actuelle,
- ⇒ d'identifier les causes des dysfonctionnements,
- ⇒ d'envisager les procédures à suivre en matière de débiteurs divers.

Sujet :

- **Préparez** le plan de la réunion et les supports nécessaires.
- **Animez** la réunion avec le personnel de réception.

SESSION 2009	EXAMEN : BTS HOTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 minutes
	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ETUDE ET REALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HEBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/1

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2009 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 2 Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 3**26 MAI 2009 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel de réception.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Le Responsable hébergement et vous-même avez constaté la situation préoccupante des débiteurs divers :

- ⇒ Le montant des débiteurs divers représente plus de 35% du CA mensuel,
- ⇒ Le tiers de ces factures date de plus de 4 mois,
- ⇒ Les dossiers sont incomplets et ne comportent pas de trace de relance récente.

À la demande de votre Responsable hébergement, vous réunissez votre équipe de réception afin :

- ⇒ D'analyser la situation actuelle,
- ⇒ D'identifier les causes des dysfonctionnements,
- ⇒ D'envisager les procédures à suivre en matière de débiteurs divers.

Mise en œuvre :Un membre de la commission d'interrogation et 2 élèves de 1^{ère} BTN jouent les rôles des réceptionnistes.**Comportement :**

- Un réceptionniste précise que ce n'est pas dans ses fonctions de s'occuper des envois de factures.
- Un réceptionniste s'interroge sur les procédures à tenir, car il n'a jamais été formé et quels sont les recours légaux en matière d'impayés.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :Partie 1 – **Prise de contact.**Partie 2 – **Utilisation de la grille - ANIMER**Partie 3 – **Communication en situation professionnelle :***Pertinence des supports utilisés et produits :*

- Rédiger un plan de réunion précisant les objectifs à atteindre.
- Procédure à suivre pour le suivi des débiteurs divers.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des conditions d'acceptation des débiteurs divers (contrat, confirmation écrite, prises en charge, signature au départ du client, délai de règlement, solvabilité des clients).

Comportement professionnel verbal et non-verbal :

- Aptitude à gérer les conflits et les objections.
- Vocabulaire adapté.

<i>Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.</i>

SESSION 2009	EXAMEN : BTS HOTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 minutes
	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ETUDE ET REALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HEBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/1