

# HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2009

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, les fournisseurs et les prescripteurs

## Sujet n° 7

**28 MAI 2009 – MATIN**

### FICHE CANDIDAT

#### Thème principal :

Vente de salon pour un recrutement société.

#### Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) LEMAREC, qui souhaite organiser un recrutement de chef de rayons pour la société CARREFOUR les 15 et 16 juin 2009 sous forme d'entretiens collectifs et individuels.

#### Sujet :

- **Accueillez** ce(tte) client(e).
- **Conduisez et réalisez** la négociation.

SESSION <b>2009</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 7</b>	<b>1/1</b>

# HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2009

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, les fournisseurs et les prescripteurs

### Sujet n° 7

**28 MAI 2009 - MATIN**

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

#### Thème principal :

Vente de salons pour un recrutement société.

#### Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur(Madame) LEMAREC DRH de la société CARREFOUR. Vous recherchez un établissement de qualité, situé dans un quartier calme mais toutefois proche du centre ville pour pouvoir organiser un recrutement.

Vous ne demandez qu'à être convaincu(e) par l'argumentation du candidat.

#### Vos besoins :

- Hébergement en chambres individuelles (calmes et reposantes) les nuits des 14 et 15 juin pour les quatre recruteurs. Vous arriverez le 14 après-midi pour votre mise en place avec vos trois collaborateurs. Dîner du 14 et du 15 (conviviaux), déjeuners des 15 et 16 (rapides).
- Prévoir une proposition de sortie en ville après le dîner du 15 juin.
- Salon pouvant accueillir 20 personnes en réunion équipé d'un tableau, d'un vidéoprojecteur, d'un grand écran pour les matinées du 15 et 16 juin. Deux salons pour des entretiens individuels pour les après-midi du 15 et 16 juin.
- Café d'accueil pour le 15 et 16 juin.
- Départ des recruteurs le 16 en fin d'après-midi.
- Budget : plaquette de l'hôtel (du centre d'examens).

#### Comportement :

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition.
- Vous n'insistez pas sur la partie restauration mais vous êtes à l'écoute de la proposition de « soirée » que fera le candidat (adéquation de l'offre, utilisation du cadre régional...) pour le 15 au soir avec éventuellement proposition d'une sortie en ville après le repas.

#### Résultats attendus :

**Utilisation de la grille A** – Vendre des chambres ou traiter des demandes et attentes particulières.

- Accueillir Monsieur(Madame) LEMAREC.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée et établir un devis chiffré.
- Traiter les objections.
- Conclure éventuellement sur un accord, évoquer l'avenir (documents de réservation à compléter, confirmation et garantie de paiement).
- Prendre congé.

**NB** Le candidat doit faire le maximum pour convaincre et rassurer le client sur la qualité des prestations proposées.

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

SESSION <b>2009</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 7</b>	<b>1/1</b>