

HRE4ARP

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 1

Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 2

25 MAI 2009 – Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Organisation d'une exposition de voitures de collection.

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) DUBREUIL, Président de l'association des collectionneurs de Rolls-Royce, qui souhaite organiser une exposition de voitures de collection en provenance du monde entier les 11 et 12 septembre 2009.

Sujet :

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

SESSION 2009	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	1/1

HRE4ARP

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 1

Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 2

25 MAI 2009 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Organisation d'une exposition.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur(Madame) DUBREUIL. Vous recherchez un établissement de qualité, situé dans un quartier calme, sécurisé et disposant de place pour exposer les voitures.

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

Vos besoins :

- Arrivée des participants le 10 au soir, départ le 12 après le petit déjeuner.
- Groupe de 50 personnes environ.
- Hébergement en chambres doubles les nuits du 10 et du 11 septembre, 4 chambres «single » à prévoir.
- Exposition des voitures (parking, jardin) emplacement sécurisé et mise à disposition de 2 gardiens pour la surveillance de jour et de nuit (arrivée des voitures le 10 et départ le 12 septembre).
- Prévoir les dîners des 10 et 11 septembre ainsi que les petits déjeuners des 11 et du 12 septembre dans un salon.
- Salle pouvant accueillir environ 150 personnes le 11, équipée d'un vidéoprojecteur d'une sonorisation et d'un grand écran. Possibilité d'exposer des photos (60x40).
- Cocktail le 11 après-midi pour 150 personnes. Champagne apporté par les organisateurs.
- 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 particulièrement attentif(ve) à l'accueil et à la sécurité.

Résultats attendus :

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

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

N.B. 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 2009	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	1/1