

# 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° 3

**26 MAI 2009 – MATIN**

### FICHE CANDIDAT

#### Thème principal :

Vente d'un séjour pour un groupe de sportifs de haut niveau.

#### 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) MICHELET, responsable de la préparation physique d'une équipe de basket de haut niveau, qui souhaite organiser un séjour de remise en forme dans votre hôtel du 29 août 2009 au 04 septembre 2009.

#### 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 <b>A</b> 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° 3</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° 3

**26 MAI 2009 - MATIN**

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

#### Thème principal :

Vente d'un séjour pour un groupe de sportifs de haut niveau.

#### Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) MICHELET. Vous recherchez un établissement de qualité, habitué à organiser des séjours de ce type. Un collègue vous l'a conseillé car il y a lui-même déjà séjourné l'année passée.

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

#### Vos besoins :

- Groupe de 20 personnes (16 joueurs, un médecin, un kinésithérapeute, un diététicien et vous).
- Arrivée le vendredi 29 août vers 18h et départ le jeudi 04 septembre 2009 en bus du club (prévoir une place de parking).
- Hébergement en 4 chambres individuelles pour l'équipe d'encadrement et 8 chambres « twin » pour les joueurs (chambres **calmes au même étage**).
- Prestations restauration : petit déjeuner, déjeuner et dîner. Le diététicien prendra contact ultérieurement pour la composition des menus.
- Repos obligatoire pour les sportifs l'après-midi entre 14h et 16h30 (aucun bruit dans les couloirs et chambre nettoyée).
- Toutes les prestations sont prises en charge par le club sauf les communications téléphoniques et le « Pay TV » si l'hôtel le propose.
- Un salon doit être mis à leur disposition de 08h à 20h tous les jours pour le briefing du matin, visionnage de vidéo, lecture de la presse, « *debriefing* » en fin de journée avec boissons rafraîchissantes (eau + jus de fruits). Salon équipé de lecteur DVD, écran plat.
- Budget : Le club a de grandes ambitions pour la saison suivante et dispose d'un budget souple.

#### Comportement :

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition.
- Vous n'insistez pas sur la partie restauration car votre diététicien contactera l'hôtel à ce sujet. Vous êtes attentif(ve) à l'organisation matérielle du séjour (lieu et horaires des repas, qualité du sommeil et confort de communication au sein de l'équipe).

#### Résultats attendus :

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

- Accueillir Monsieur(Madame) MICHELET.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée et établir un devis chiffré du séjour.
- Traiter les objections.
- Conclure sur un accord, évoquer l'avenir (communication d'un devis chiffré à compléter, confirmation et garantie de paiement à obtenir) et 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 <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° 3</b>	<b>1/1</b>