

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° 4**26 MAI 2009 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Actualisation d'un contrat société.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous avec Monsieur(Madame) DUMAS, responsable formation de la Société IBM. Dans le cadre de la formation continue des différents collaborateurs du groupe, vous aviez conclu un contrat société il y a bientôt un an.

Vous avez demandé à être reçu(e) par Monsieur(Madame) DUMAS.

Clauses principales du contrat :

- Au moins 200 nuitées doivent être générées par an.
- Prise en charge par la société : forfait soirée étape au tarif négocié à 90% de celui affiché.
- Durée du contrat : 1 an à partir du 1^{er} juillet 2008.
- Conditions de réservation : par fax une semaine avant la date d'arrivée.
- Conditions de paiement : envoi de factures après le départ de chaque client.
- Conditions d'annulation : annulation possible jusqu'à J-2.
- Pas de garantie de réservation.
- Reconduction tacite, si non dénonciation un mois avant la date anniversaire.

État des ventes (date de l'examen) :

- 300 nuitées réalisées,
- Taux de captage petit déjeuner : 95 %
- Taux de captage dîner : 70 %

Sujet :

- **Préparez** l'entretien.
- **Conduisez** 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° 4	1/1

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° 4**26 MAI 2009 – Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Actualisation d'un contrat société.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur(Madame) DUMAS, responsable formation de la société IBM. L'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel du centre d'examens a demandé à vous rencontrer.

Vos attentes :

- Vous êtes très satisfait(e) des prestations fournies.
- Vous souhaitez également profiter de ce rendez-vous pour renégocier certains points du contrat :
 - Vous pensez réaliser 325 nuitées, au cours de cette première année, vous pensez donc que l'avantage tarifaire doit être plus important car vous pensez avoir la même activité l'an prochain.
 - Modifier les conditions de réservation : par fax – **jusqu'au jour J** (au lieu de J-7).
 - Obtenir **une garantie de réservation**.
 - Modifier les conditions de paiement : **envoi des factures et d'un relevé en fin de mois**.
 - Modifier les conditions d'annulation : **annulation possible jusqu'à 18 h. le Jour J**.

Le(la) candidat(e) peut ne pas accepter la totalité des demandes de modifications. Il appartient au jury de mesurer la pertinence des positions du(de la) candidat(e).

Comportement :

- Si le candidat répond positivement à vos principales exigences, vous êtes prêt(e) à signer le nouveau contrat.

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

- Accueillir Monsieur(Madame) DUMAS.
- Proposer une offre cohérente avec l'évolution de la situation commerciale.
- Les demandes du client pourront être discutées (mais attention aux périodes de forte activité).
- Reformuler l'accord intervenu.
- Évoquer l'avenir (envoi d'un avenant au contrat ou nouveau contrat).
- Prendre congé.

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

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° 4	1/1