

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 n° 2**Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 1****25 MAI 2009 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduite de réunion avec les femmes de chambres.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) à l'hôtel (du centre d'examens).

Votre directeur a accepté votre projet de mise en place de l'auto-contrôle des chambres par les femmes de chambres.

Il vous a demandé de tenir une réunion pour présenter ce projet au personnel du service des étages et d'organiser sa mise en place le plus rapidement possible.

Sujet :

- **Préparez** la réunion et les documents nécessaires.
- **Animez** cette réunion avec les femmes de chambres.

SESSION 2009	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	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 n° 2**Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 1****25 MAI 2009 - Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Conduite de réunion avec les femmes de chambres.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en œuvre :Deux élèves de 1^{ère} BTN et un membre de la commission d'interrogation jouent le rôle des femmes de chambres.**Comportement :**

- L'activité de l'hôtel est importante et le rythme de travail du personnel est très soutenu.
- Les clients sont très exigeants et pas tous pressés de libérer leur chambre. Il y a cependant toujours le même nombre de chambres à effectuer chaque jour, ce qui implique des dépassements horaires fréquents pour les femmes de chambres.
- Les femmes de chambres sont opposées au début de la réunion à consacrer encore du temps pour remplir des documents, mais se rangent à l'avis de la gouvernante si ses arguments sont convaincants.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :**Partie 1 : *Prise de contact***

- Tenue compatible avec la situation.

Partie 2 : *Utilisation de la grille - ANIMER*

- Accueil des employés et organisation matérielle.
- Remerciement et présentation de l'ordre du jour.
- Conduite des échanges.
- Traitement des objections.
- Synthèse.
- Évocation de l'avenir : annonce d'informations complémentaires.
- Prise de congé.

Partie 3 : *Communication en situation professionnelle :****Pertinence des supports utilisés et produits :***

- Rédiger le plan de la réunion.
- Fiche d'auto-contrôle des chambres.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance de la procédure d'auto-contrôle.
- Cohérence de la solution, délai de mise en place, formation envisagée.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

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

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2009	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	1/1