

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° 9**29 MAI 2009 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation avec un intermédiaire.

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 M.(Mme) DRANAIS, responsable de la Société BOOKING.COM, leader européen de la réservation en ligne.

Vous souhaitez avoir de plus amples informations sur le partenariat proposé, et en particulier sur :

- L'aspect financier,
- Le suivi des réservations,
- Le contenu des fiches hôtels,
- Le mode de paiement,
- Les clients et le volume des ventes.

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° 9	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° 9**29 MAI 2009 – MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Négociation avec un intermédiaire.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) DRANAIS, responsable de la Société BOOKING.COM, leader européen de la réservation en ligne. Vous avez été contacté(e) par le(la) candidat(e) qui souhaite avoir de plus amples informations sur le partenariat proposé.

Informations sur votre produit :

- Aspect financier : pas de frais d'inscription, ni aucun frais fixe. Uniquement une commission de 15 %.
- Suivi des réservations : les hôtels ont accès à l'extranet Booking.com et peuvent en temps réel actualiser la disponibilité des chambres, les tarifs, les photos, les textes...
- Contenu des fiches hôtels : le contenu peut être actualisé par l'hôtelier en temps réel, seule la structure de la fiche signalétique est commune :
 - Équipement,
 - Disponibilité,
 - Conditions de séjour et paiement,
 - Photos,
 - Commentaires clients...
- Mode de paiement : le client règle directement sur place et les réservations sont garanties par CB.
- Clients et volumes des ventes : principalement « individuels loisirs », clientèle européenne, volume difficile à préciser.
- Vos principaux arguments sont les suivants :
 - Aucun frais d'inscription,
 - Aucun frais fixe, rémunération à la commission,
 - Suivi en temps réel,
 - Paiement sur place,
 - Garantie par CB,
 - Augmentation du taux d'occupation,
 - Réseau mondial de partenaires,
 - Support commercial multilingue.

Comportement :

- Vous êtes détendu(e) et sûr(e) de votre produit.

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

- Accueillir M (Mme) DRANAIS.
- Poser les bonnes questions.
- Mettre en évidence les contraintes de l'hôtelier (commission, actualisation quotidienne...).
- Donner un accord définitif si l'offre est intéressante.
- Prendre congé.

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° 9	1/1