

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° 1**25 MAI 2009 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres à l'occasion d'un mariage.

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) KARSO, qui souhaite réserver des chambres du 10 au 12 juillet 2009, à l'occasion du mariage de sa fille.

Sujet :

- **Accueillez** ce(tte) client(e).
- **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° 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 1
Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 1

25 MAI 2009 - Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de chambres à l'occasion d'un mariage.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) KARSO. Vous recherchez un établissement de qualité disposant de chambres dans la ville (du centre d'examens) pour organiser le mariage de votre fille.

Vos besoins :

- Le mariage se déroulera dans un petit château privé, loué spécialement dans la région.
- La restauration est assurée par la société LENÔTRE, traiteur choisi pour toute la manifestation.
- 40 personnes doivent être hébergées au total :
 - en chambres individuelles : 4 personnes en chambres de luxe si possible,
 - en chambres doubles : 20 personnes (en couples),
 - en chambres « twin » : 14 personnes,
 - les mariés : une suite.

Tous les participants arriveront le 10 juillet 2009 en fin d'après-midi et quitteront l'hôtel le 12 juillet en fin de matinée.

- Vous réglerez toutes les chambres et petits déjeuners pour 2 nuits.
- Budget : plaquette (du centre d'examens).

Comportement :

- Vous êtes très soucieux de la qualité des prestations et de l'accueil des invités.
- Vous souhaitez un accueil personnalisé de chaque participant, et un accueil particulier pour les mariés.

Résultats attendus :

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

- Accueillir Monsieur(Madame) KARSO.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée.
- Établir un devis chiffré de l'hébergement et des petits déjeuners.
- Traiter les demandes spéciales et les objections éventuelles.
- Obtenir un accord définitif.
- Organiser (documents de réservation à compléter, confirmation et garantie de paiement par écrit avec versement d'arrhes : date et montant à préciser).
- Envisager les dépenses supplémentaires (extras) à facturer et à encaisser séparément.
- 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° 1	1/1