

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration

Session 2011

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

<b>Atelier 1</b>
<b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>

**Sujet N° 3****17 mai 2011 – Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente d'un séjour individuel

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Dans 10 minutes, vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) DELCUVE. Ce (cette) dernier(e) vous a contacté car il(elle) souhaite loger dans votre établissement durant plusieurs semaines.

**Sujet :**

- **Accueillez** Monsieur (Madame) DELCUVE.
- **Identifiez** ses attentes.
- **Proposez** vos prestations et vos conditions tarifaires.
- **Finalisez** la vente.

<b>SESSION 2011</b>	<b>Examen : BTS HOTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	30 min
	<b>Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE</b>	COEFFICIENT	0,75
<b>Épreuve</b>	<b>ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/1</b>

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration

Session 2011

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

<b>Atelier 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>
---------------------------------------------------------------------------------------------

**Sujet N° 3****17 mai 2011 - Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente d'un séjour individuel.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

- Vous avez rendez-vous avec le chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).
- Vous devez loger dans cet hôtel pour une durée de trente semaines.

**Besoins :**

- Chambre individuelle pour 4 nuits, du dimanche au jeudi, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2011 et pour trente semaines.
- Petit déjeuner du lundi au jeudi inclus.
- Dîner ponctuellement.

**Comportement :**

- Vous connaissez l'hôtel pour l'avoir déjà essayé.
- Les tarifs affichés sont trop élevés pour votre budget.
- Vous souhaitez obtenir des informations sur les conditions tarifaires accordées aux clients fidèles.
- Vous êtes disposé à acheter une carte de fidélité, le cas échéant.

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

- Accueillir M. (Mme) DELCUVE.
- Détecter ses besoins.
- Proposer une solution adaptée aux besoins du client.
- Traiter les objections.
- Obtenir une garantie de la part du client.
- Finaliser la vente.
- Prendre congé.

<b>SESSION 2011</b>	<b>Examen : BTS HOTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	30 min
	<b>Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE</b>	COEFFICIENT	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/1</b>