

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration

Session 2011

Option A Mercatique et Gestion hôtelière

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 et les prescripteurs****Sujet n° 9****20 mai 2011 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres à un autocariste.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez reçu un premier appel téléphonique de l'agence de voyages « TRAVEL OUEST » concernant le séjour d'un groupe de 36 personnes du 19 au 22 septembre 2011.

Vous avez rendez-vous ce jour avec Monsieur (Madame) CHERRIER, responsable régional(e) de l'agence.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) CHERRIER.
- **Proposez** vos prestations et **conduisez** la négociation

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2011	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

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration

Session 2011

Option A Mercatique et Gestion hôtelière

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 et les prescripteurs****Sujet n° 9****20 mai 2011 - Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente de chambres à un prescripteur.

Situation :

Vous êtes Monsieur ou Madame CHERRIER, responsable de l'Agence de voyage «TRAVEL OUEST ». Vous avez contacté par téléphone l'hôtel du centre d'examens. Vous avez rendez-vous, ce jour, avec le chef de réception.

Vos besoins :

- Séjour de 3 nuits, arrivée le 19 septembre 2011 à 18 heures, départ le 22 septembre 2011 à 10 heures.
- Transport du groupe par l'autocar de l'agence.
- 36 personnes logées dans 11 « twin », 6 doubles et 2 « single » (chauffeur et tour leader).
- L'agence souhaite des chambres calmes et assez grandes, avec salle de bains et WC séparés.
- Service bagagiste demandé à l'arrivée et au départ du client car les clients sont âgés.
- Apéritif d'accueil à l'arrivée.
- Dîners les trois soirs.

Comportement :

- Vous êtes disposé(e) à accepter le devis, qui vous sera proposé.
- Votre budget est fonction de la plaquette de centre d'examens.
- Vous cherchez à être convaincu(e) que l'hôtel saura satisfaire votre clientèle qui est composée de clients exigeants.

Résultats attendus :**Utilisation de la grille A – Vente de chambres et traitement des demandes particulières :**

- Accueillir M. (Mme) CHERRIER.
- Le candidat doit faire le maximum pour convaincre et rassurer le client.
- Détecter les besoins et cerner le souci de qualité formulé par le client vis-à-vis de ses clients.
- Traiter les objections (nombre de participants assuré ...).
- Proposer une solution négociée qui mette en valeur l'intérêt d'une bonne collaboration.
- Mettre en place la relation future : contrat avec les conditions définies pour chaque partie.
- Proposer de visiter les chambres.
- Prendre congé.

SESSION 2011	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