

**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

**Atelier 1****Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs****Sujet n° 6****18 mai 2011 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente d'un séjour pour un groupe tourisme.

**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) DELAPLACE, responsable de l'agence Havas.

Ce rendez-vous a pour objet l'organisation du séjour d'un groupe dans votre ville.

**Sujet :**

- **Accueillez** Monsieur (Madame) DELAPLACE.
- **Identifiez** ses attentes.
- **Proposez** vos prestations et votre organisation.
- **Négociez** des tarifs correspondant à ses attentes.

SESSION <b>2011</b>	Examen : <b>BTS HOTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	30 min
	<b>Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE</b>	<b>COEFFICIENT</b>	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 6</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° 6****18 mai 2011 – Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente d'un séjour pour un groupe tourisme.

**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 n'avez jamais travaillé avec l'hôtel et ne le connaissez que par son site internet.
- Vous êtes le décideur mais ne viendrez pas à l'hôtel avec le groupe qui sera accompagné d'un guide.

**Vos besoins :**

- Groupe de retraités.
- Arrivée : le vendredi 9 septembre 2011 à 17h – Départ : le dimanche 11 septembre 2011 à 11h00.
- Composition du groupe : 48 personnes, 1 guide et 1 chauffeur soit 50 personnes.
- Répartition des chambres : 2 chambres individuelles (guide et chauffeur) – 16 chambres doubles – 8 chambres twins.
- Petit déjeuner : du 10 au 11 septembre inclus.
- Déjeuner : le samedi 10 septembre.
- Dîner : le vendredi et le samedi soir.

**Comportement :**

- Compte tenu de l'âge des clients, vous souhaitez prévoir l'organisation de l'accueil du groupe dès son arrivée (pot d'accueil, prise en charge des bagages, informations utiles adaptées au segment).
- Si vous tombez d'accord avec votre interlocuteur vous acceptez de réserver le groupe et demandez au chef de réception d'envoyer le devis et le contrat à l'agence qui le retournera avec un engagement ferme et un acompte.

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

- Accueillir M. (Mme) DELAPLACE.
- Détecter ses besoins.
- Proposer une prestation adaptée au segment sénior.
- Traiter les objections.
- Proposer un devis et un contrat, demander un acompte.
- Rassurer le client en précisant toutefois une date d'option pour la validité de la réservation.
- Prendre congé.

SESSION <b>2011</b>	Examen : <b>BTS HOTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	30 min
	<b>Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE</b>	<b>COEFFICIENT</b>	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 6</b>	<b>1/1</b>