

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° 4**17 mai 2011 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un contrat société.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes attaché(e) commercial(e) de l'hôtel du centre d'examens.

Vous vous rendez chez Monsieur (Madame) QUENEAU, responsable de l'établissement FABER (entreprise spécialisée en plasturgie). Suite à un entretien téléphonique, il (elle) souhaite évoquer avec vous la mise en place d'un partenariat concernant l'hébergement de ses collaborateurs dans votre hôtel.

Sujet :

- **Vous vous rendez chez** Monsieur (Madame) QUENEAU.
- **Conduisez** la négociation.

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° 4	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° 4

17 mai 2011 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Négociation d'un contrat société.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Un des membres du Jury joue le rôle de Monsieur (Madame) QUENEAU. Vous recherchez un établissement de qualité pour l'accueil de plusieurs techniciens au cours des mois à venir à l'occasion de la mise en place d'une nouvelle chaîne de montage. Vous accueillez l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel du centre d'examens. Vous connaissez déjà l'établissement pour y avoir organisé des séminaires.

Vos besoins :

- **Prestations** : pour 5 collaborateurs par semaine pendant 4 nuits au cours des 5 prochains mois du lundi au vendredi matin en ½ pension.
- **Tarif** : Vous voulez un tarif préférentiel au regard du volume de nuitées.
- **Conditions de réservation** : Les réservations doivent être garanties systématiquement et sans pénalités en cas d'annulations ou de no-show.
- **Budget** : conforme à la plaquette du centre d'examens.
- **Conditions de facturation** : Les factures sont prises en charge par la société, payables à 30 jours fin de mois

Comportement :

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition, en particulier celle qui concerne un accueil personnalisé de vos collaborateurs.
- Vous n'insistez pas sur la partie restauration.
- Vous êtes agréable, direct(e) et fier(e) de votre groupe qui possède des moyens financiers importants. Vous êtes cependant attentif au rapport qualité/prix.

Résultats attendus :

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

- Identifier les besoins du client et les noter.
- Proposer une prestation adaptée **chiffrée**.
- Évoquer les conditions de réservations (garanties, règlement, modalités de réservation...)

Pertinence des supports utilisés ou produits :

- Questionner de manière cohérente et organisée, écouter, reformuler.
- Récapituler les informations recueillies.

Utilisation des techniques et des outils :

- Consulter la plaquette avec le client.
- Proposer une visite des chambres.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Avoir une attitude rassurante, ouverte et convaincante.

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° 4	1/1