

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° 7**19 mai 2011 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation avec un Tour Opérateur.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens) vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) LEPAPE, Tour Opérateur : « sport et culture ».

Il souhaite commercialiser un produit basé sur des activités sportives et culturelles dans votre ville.

Il fait appel à vos services pour fournir l'hébergement et la restauration aux participants.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) LEPAPE.
- **Proposez** vos prestations et **négochiez** des tarifs correspondant à ses attentes.

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° 7	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° 7**19 mai 2011 - Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Négociation avec un Tour Opérateur.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen). Vous êtes Monsieur (Madame) LEPAPE, directeur de « sport et culture », Tour Opérateur.

- Vous avez souhaité rencontrer l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) pour lui soumettre votre projet de séjours sportifs et culturels pour l'année 2012 (1^{er} janvier au 31 décembre 2012).
- Votre société de Tour Opérateur commercialise sur votre site internet ce séjour destiné à des clients du monde entier que vous prendrez en charge à leur arrivée dans la ville. Vos clients recherchent une prestation de qualité.
- Vous êtes séduit(e) par l'établissement. Vous projetez même d'y séjourner une nuit, lors d'un déplacement dans quelques semaines.
- Vous souhaitez que l'on vous propose un forfait intéressant en demi-pension.

Vos besoins :

- Durée de chaque séjour : 5 jours durant la dernière semaine de chaque mois.
- Arrivée des participants : dans la matinée du lundi vers 9 h.
- Départ des participants : le vendredi vers 16 h.
- Chambres : 15 chambres twin, soit 30 personnes plus le chauffeur en chambre single.
- Restauration : petit déjeuner sportif et dîner incluant des spécialités régionales.
- Possibilité de garer votre autocar à proximité en raison des nombreux déplacements prévus.
- Des conseils pour trouver des activités sportives et culturelles dans la ville ou à proximité.

Comportement :

- Vous souhaitez que vos clients puissent apprécier la gastronomie française (ne pas insister sur la restauration).
- Vous souhaitez que les petits déjeuners proposent un large choix de mets adaptés aux sportifs.
- Vous précisez que vos clients, de toutes nationalités possibles sont de jeunes actifs habitués aux voyages dans le monde entier.
- Vous faites remarquer la fréquence des séjours et leur durée afin d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix.

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

- Accueillir M. (Mme) LEPAPE.
- Détecter les besoins et cerner le souci de qualité formulé par le client vis-à-vis de ses futurs 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 faire visiter les chambres et l'hôtel, voire d'inviter le client lors de son prochain séjour individuel.
- 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° 7	1/1