

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° 1**16 mai 2011 – Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un groupe «tourisme ponctuel».

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes responsable de l'hébergement de l'hôtel du centre d'examens.

Vous recevez Monsieur (ou Madame) KELLER, responsable du club « TACO D'ANTAN » qui souhaite organiser un rallye de voitures anciennes, dont l'arrivée d'une étape est prévue le 16 septembre prochain dans votre ville.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) KELLER.
- **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° 1	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

<p align="center">Atelier 1 Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs Sujet n° 1 16 mai 2011 – Matin FICHE (destinée à la commission d'interrogation)</p>

Thème principal :

Négociation d'un groupe «tourisme ponctuel».

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Un des membres du Jury joue le rôle de Monsieur (Madame) KELLER, responsable du club « TACO D'ANTAN ». Vous souhaitez organiser un rallye de voitures anciennes, avec l'arrivée prévue dans la ville du centre d'examens. Vous recherchez un établissement de qualité pour l'accueil d'une quarantaine de participants. Vous avez pris rendez-vous avec le responsable de l'hébergement de l'hôtel du centre d'examens.

Vos besoins :

- **Arrivée du groupe** : le vendredi 16 septembre 2011 vers 18H00 (pot d'accueil).
- **Départ du groupe** : le dimanche 18 septembre 2011 après le PDJ à 10H00.
- **Nombre prévu de participants** : 40.
- **Hébergement (2 nuits)** : 9 doubles et 11 twin.
- **Salon** : les matins du 17 et du 18 pour présentation du parcours avec un vidéoprojecteur, pour 40 personnes.
- **Restauration (dans une salle à part)** : Petit déjeuner et dîner. Prévoir un menu amélioré pour le dernier soir.
- **Budget** : conforme à la plaquette du centre d'examens.

Comportement :

Vous souhaitez du calme pour que les participants se reposent.

Les participants désirent être rassurés quant à la sécurité de leur véhicule.

Vous n'insistez pas sur la partie restauration mais vous êtes à l'écoute de la proposition de « soirée » que fera le candidat (adéquation de l'offre, utilisation du cadre régional...) pour le dîner.

Vous voyez d'autres hôteliers aujourd'hui pour la même négociation, vous ne vous en cachez pas.

Résultats attendus :

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

- Accueillir M. (Mme) KELLER et le (la) mettre à l'aise.
- Identifier les besoins du client et les noter.
- Proposer une prestation adaptée et **établir un devis chiffré du séjour**.
- Gratuité.
- Traiter les objections.
- Proposer une visite l'hôtel : chambres, restaurant, salons...
- Évoquer les conditions de réservations (versement d'arrhes, réception de la rooming list définitive...)
- Conclure sur un accord, évoquer l'avenir (envoi de la proposition, confirmation et garantie de paiement à obtenir).
- Prendre congé.

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° 1	1/1