

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, les fournisseurs et les prescripteurs****Sujet n° 10****20 mai 2011 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Réclamation d'un client.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes assistant de direction de l'hôtel (du centre d'examens). Un réceptionniste vous appelle en réception. En effet, Monsieur (Madame) MARCQ, client(e) individuel(le) est très mécontent(e) des services de l'hôtel.

C'est un(e) client(e) qui séjourne pour la première fois dans votre hôtel, cette personne profite de son séjour pour tester les prestations afin de prévoir éventuellement l'organisation d'un séminaire médical en 2012.

Monsieur (Madame) MARCQ est prévu(e) en départ demain.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) MARCQ.
- **Gérez** la réclamation.

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° 10	2/2

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, les fournisseurs et les prescripteurs****Sujet n° 10****20 mai 2011 – Après-midi****ANNEXE 1 (destinée au candidat)**

Date d'arrivée : J-1		Date de départ : J+1	
Heure d'arrivée : 18H00		Heure de départ :	
Types de chambres :		Nombre de chambre :	Tarif : Plaquette
Suite	<input checked="" type="checkbox"/> Double	<input type="checkbox"/> Twin	<input type="checkbox"/> Hand
Nom : MARCQ Madame		Prénom : Charlotte	Nombre de personne : Adulte 1 Enfant
Adresse : Route du Lac 74000 Annemasse		Tél: 04.47.52.65.28 @ :	
Société/Agence :		Contact :	
Adresse : route principale Ville du centre d'examen		Tél: 03.47.57.39.88 Fax : 03.47.54.39.89	
Prise en charge :	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	Forfait :	
Confirmation :	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	Arrhes : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> Non	Montant :
		N° CB :	
Observations :		Prise-le : 4 avril 2011	Par : Jacques

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° 10	2/2

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, les fournisseurs et les prescripteurs****20 mai 2011 – Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Réclamation d'un client.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) MARCQ, client individuel(le) très mécontent(e) des services de l'hôtel.

Vous séjournez pour la première fois dans cet hôtel et profitez de ce séjour pour tester les prestations afin de prévoir éventuellement l'organisation d'un séminaire médical en 2012.

Votre séjour s'achève demain matin.

Comportement :

- Vous manifestez votre mécontentement.
- Vous avez mal dormi à cause d'un groupe, logé au même étage et qui est rentré bruyamment entre 1 heure et deux heures du matin.
- Le mini-bar ne réfrigère pas
- Les produits d'accueil étaient ouverts et entamés.

Résultats attendus :

Vous attendez du candidat de l'empathie et surtout une amélioration immédiate de la situation qui vous fera décider de la suite que vous donnerez à votre congrès de 2012.

Utilisation de la grille B – Traiter des réclamations :

- Accueillir M. (Mme) MARCQ.
- S'excuser pour les désagréments rencontrés.
- Trouver des solutions négociées avec le client.
- Offrir une compensation « mesurée ».
- Rassurer le client. Prendre en compte le fait que la suite du séjour est déterminante pour le choix du client en 2012.
- Personnaliser la prise en charge du client pour la fin de son séjour.
- 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° 10	2/2

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, les fournisseurs et les prescripteurs

20 mai 2011 – Après-midi

ANNEXE 1 (destinée à la commission d'interrogation)

Date d'arrivée : J-1		Date de départ : J+1	
Heure d'arrivée : 18H00		Heure de départ :	
Types de chambres :		Nombre de chambre :	1
Suite <input type="checkbox"/> Double <input checked="" type="checkbox"/> Twin <input type="checkbox"/> Hand <input type="checkbox"/>			
Nom : MARCQ Madame		Prénom : Charlotte	
		Nombre de personne :	Adulte 1 Enfant
Adresse : Route du Lac 74000 Annemasse		Tél: 04.47.52.65.28	
Société/Agence :		@ :	
Adresse : route principale Ville du centre d'exams		Tél: 03.47.57.39.88	
Prise en charge :		Fax : 03.47.54.39.89	
OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>		Forfait :	
Confirmation :		Arrhes :	Montant :
OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> Non	
		N° CB :	
Observations :		Prise-le : 4 avril 2011	Par : Jacques

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° 10	2/2