

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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 2**  
**Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail**

**Sujet n° 9**

**20 mai 2011 – Matin**

**FICHE CANDIDAT**

**Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel de la réception.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception à l'hôtel du centre d'examens.

Vous constatez depuis quelques temps que le nombre de plaintes clients est en constante augmentation :

- Erreurs dans les réservations (dates arrivée et départ).
- Erreurs dans l'orthographe des noms.
- Erreurs dans les prestations demandées par le client.

Vous décidez de réunir le personnel de la réception afin de recadrer leur travail.

**Sujet :**

- **Préparez** la réunion.
- **Animez** la réunion avec votre personnel de réception.

SESSION <b>2011</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <i>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</i>	<b>SUJET N° 9</b>	<b>1/1</b>

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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 2**  
**Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail**

**Sujet n° 9**

**20 mai 2011 – Matin**

**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

**Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel de la réception.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception à l'hôtel du centre d'examens.

Vous constatez depuis quelques temps que le nombre de plaintes clients est en constante augmentation :

- Erreurs dans les réservations (dates arrivée et départ).
- Erreurs dans l'orthographe des noms.
- Erreurs dans les prestations demandées par le client.

Vous décidez de réunir le personnel de la réception afin de recadrer leur travail.

**Mise en œuvre :**

Il est souhaitable qu'un membre du jury joue le rôle d'un(e) réceptionniste en plus de deux élèves de 1<sup>ère</sup> BTnH du centre d'examens.

**Comportement :**

Le personnel de réception met en avant que ces derniers temps, l'hôtel était complet tous les jours et que les clients ne restent qu'une nuit, ce qui entraîne une surcharge de travail. D'autre part, il n'y a qu'une personne en réception le matin, il est donc difficile de prendre correctement les réservations.

Un des réceptionnistes, qui lui ne travaille que l'après-midi, apprécie l'organisation de cette rencontre car il est confronté régulièrement aux reproches des clients.

L'ensemble du personnel a plutôt un bon état d'esprit et comprend l'initiative de la réunion.

**Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :**

***Prise de contact.***

- Accueil du personnel

***Utilisation de la grille C – Animer.***

Pertinence des supports utilisés ou produits :

- Plan de la réunion, liste des points critiques, procédures relatives à la technique d'une prise de réservation.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance du travail à la réception, technique d'animation, proposition d'une formation.
- Document présentant les points essentiels d'une prise de réservation.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	<b>60 min</b>
<b>2011</b>	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 9</b>	<b>1/1</b>