

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° 5**18 mai 2011 – Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Réclamation d'un client individuel.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous recevez Monsieur (Madame) DURAND, client(e) individuel(le) présent(e) depuis hier dans l'hôtel du centre d'examens, qui a demandé à vous rencontrer.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) DURAND.
- **Traitez** la réclamation.
- **Assurez** le suivi de la réclamation et **justifiez** vos choix auprès du jury.

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° 5	1/2

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° 5**18 mai 2011 – Matin****ANNEXE 1 (destinée au candidat)**

Date d'arrivée : J-1		Date de départ : J+5	
Heure d'arrivée : 18H00		Heure de départ :	
Types de chambres :		Nombre de chambre :	Tarif : Plaquette
Suite <input type="checkbox"/> Double <input checked="" type="checkbox"/> Twin <input type="checkbox"/> Hand <input type="checkbox"/>			
Nom : M. DURAND		Prénom : Claude	
		Nombre de personne :	Adulte 2
			Enfant 1
Adresse : Route du Lac 74000 Annemasse		Tél: 04.47.52.65.28	
Société/Agence :		@ :	
Adresse :		Contact :	
Tél:		Fax :	
Prise en charge :		Forfait : B&B	
OUI			
NON			
Confirmation :		Arrhes : <input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> Non	
OUI		Montant : 30% du séjour	
NON		N° CB :	
Observations : Prévoir un lit bébé		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° 5	2/2

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° 5**18 mai 2011 – Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Réclamation d'un client individuel.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) DURAND, client(e) individuel(le) présent(e) depuis hier dans l'hôtel du centre d'exams. Vous êtes en voyage avec votre famille. Vous avez demandé à parler au chef de réception car vous n'êtes pas satisfait(e).

Vous désirez lui exposer les plaintes suivantes :

- La chambre n'était pas prête (lit bébé absent).
- Linge de salle de bains en nombre insuffisant.
- Propreté de la salle de bains (traces sur le pare-douche).
- Chambre très bruyante car située près de l'ascenseur utilisé par les femmes de chambres et du local où sont stockés leurs matériels.

Comportement :

- Vous êtes énervé(e) car ces faits viennent gâcher vos vacances qui jusqu'ici avaient été une réussite.
- Vous tenez à vous assurer que cela ne se reproduira pas et que certains problèmes soient immédiatement solutionnés.
- Vous vous calmez pendant la discussion si le candidat vous propose des solutions que vous jugez adéquates.

Résultats attendus :*Utilisation spécifique de la grille B – Traitement des réclamations.*

- Accueillir Monsieur (Madame) DURAND.
- Découvrir des problèmes.
- Présenter ses excuses au nom de l'équipe et ne pas chercher de responsable identifié devant le client.
- Proposer des solutions.
- Réaliser une synthèse.
- Prendre congé.

Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Utilisation du dossier de réservation.

Utilisation des techniques et des outils :

- Mettre en œuvre la technique de traitement de la réclamation, reformuler, justifier les solutions.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude ouverte, positive et écoute active.

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° 5	1/2

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° 5**18 mai 2011 – Matin****ANNEXE 1 (destinée à la commission d'interrogation)**

Date d'arrivée : J-1		Date de départ : J+5	
Heure d'arrivée : 18H00		Heure de départ :	
Types de chambres :		Nombre de chambre :	Tarif : Plaquette
Suite <input type="checkbox"/> Double <input checked="" type="checkbox"/> Twin <input type="checkbox"/> Hand <input type="checkbox"/>			
Nom : M. DURAND		Prénom : Claude	
		Nombre de personne :	Adulte 2
			Enfant 1
Adresse : Route du Lac 74000 Annemasse		Tél: 04.47.52.65.28	
Société/Agence :		@ :	
Adresse :		Contact :	
Prise en charge :		Tél:	
OUI		Fax :	
NON		Forfait : B&B	
Confirmation :		Arrhes : <input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> Non	
OUI		Montant : 30% du séjour	
NON		N° CB :	
Observations :		Prise-le :	
Prévoir un lit bébé		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° 5	2/2