

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 et les prescripteurs

Sujet n° 8**19 mai 2011 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente d'un séminaire résidentiel avec découverte de la région.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens), vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) GUIBERT, membre de la société RHODIA, qui souhaite organiser un séminaire résidentiel.

Sujet :

- **Accueillez** ce (cette) client(e).
- **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° 8	1/1

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 et les prescripteurs****Sujet n° 8****19 mai 2011 - Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente d'un séminaire résidentiel avec découverte de la région.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous avez souhaité rencontrer l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) pour organiser un séminaire résidentiel. L'objectif de ce séminaire est de présenter les résultats annuels aux principaux cadres de l'entreprise, tout en soudant le groupe grâce à des visites de la région.

Vos besoins :

- Groupe de 20 personnes, vous-même compris, arrivée le 3 octobre 2011 à 8h30.
- Réunions de travail les 3,4 et 5 octobre 2011, de 9h à 12h, dans une salle équipée de vidéoprojecteur et écran.
- Hébergement en chambres twin les nuits du 3 et 4 octobre.
- Petits déjeuners copieux au buffet dans une salle particulière,
- Déjeuners rapides les 3, 4 et 5 octobre, dîners classiques les 3 et 4.
- Propositions de visites les 3, 4 et 5 octobre de 14h à 18h, culturelles et/ou gastronomiques.
- Départ de l'hôtel le 5 octobre à 18h30, avec possibilité d'entreposer les bagages à partir du 5 au matin.

Comportement :

- Votre budget est confortable, mais vous êtes exigeant sur la qualité des prestations et l'accueil des participants.
- Vous n'insistez pas sur la partie restauration.
- Vous souhaitez avoir des idées de visites de la région : monuments, route des vins, fabrique de produits régionaux, etc. (vous vous chargerez de réserver vous-même ces prestations).

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

- Accueillir M. (Mme) GUIBERT.
- Détecter les besoins.
- Proposer des prestations adaptées et établir un devis chiffré.
- Traiter les objections.
- Conclure sur un accord et évoquer les conditions de réservation.
- Proposer de visiter les chambres et les divers locaux.
- 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° 8	1/1