

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration

Session 2011

Option A Mercatique et Gestion hôtelière

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>Dont préparation</b>	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

<b>Atelier 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>
---

**Sujet n° 2****16 mai 2011 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente d'un séminaire.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Dans 10 minutes, vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) Dubois, responsable commercial(e) de la société Auchan.

Ce rendez-vous a pour objet l'organisation de séminaires de formation des cadres de cette société.

**Sujet :**

- **Accueillez** Monsieur (Madame) DUBOIS.
- **Identifiez** ses attentes.
- **Proposez** vos prestations et votre organisation.
- **Négociez** des tarifs correspondant à ses attentes.

SESSION <b>2011</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</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° 2</b>	<b>1/1</b>

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration

Session 2011

Option A Mercatique et Gestion hôtelière

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>Dont préparation</b>	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

<b>Atelier 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>
---

**Sujet n° 2****16 mai 2011 - Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente d'un séminaire.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

- Vous avez rendez-vous avec le chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).
- Vous ne connaissez pas cet hôtel mais en avez entendu parler de manière positive.
- Vous êtes le décideur et l'animateur des séminaires de formation.

**Vos besoins :**

- Séminaire du lundi 9h au vendredi 17h inclus pour un groupe de 12 personnes dont l'animateur.
- 10 personnes arrivent le dimanche soir et dorment 5 nuits en chambre individuelle.
- 2 personnes arrivent le lundi matin et dorment 4 nuits en chambre double.
- Petit déjeuner : du lundi au vendredi inclus pour 12 personnes.
- Déjeuner : du lundi au vendredi inclus pour 12 personnes.
- Dîner : du lundi au jeudi inclus pour 12 personnes.
- Chaque journée de travail se déroule comme suit : 9h début de réunion, 10h et 15h pauses, 12h30 déjeuner, 17h fin de réunion.

**Comportement :**

- Vous ne paraissez pas inquiet mais rigoureux et souhaitez avoir des précisions quant au produit chambre et à l'organisation mise en place par l'établissement pour l'accueil des clients en séminaire.
- Si vous tombez d'accord avec votre interlocuteur, vous acceptez de signer un chèque d'acompte et de réserver fermement le premier séminaire à la date du 5 septembre 2011.
- Vous réserverez les autres séminaires en fonction de la satisfaction du premier groupe.

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

- Accueillir M. (Mme) DUBOIS.
- Détecter ses besoins.
- Proposer une prestation adaptée et une organisation professionnelle.
- Traiter les objections.
- Proposer un devis et un contrat, demander un acompte et verrouiller la vente.
- Proposer de visiter les chambres et les divers locaux.
- Prendre congé.

SESSION <b>2011</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</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° 2</b>	<b>1/1</b>