

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2012 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° 8

Jeudi 24 mai 2012 – Soir

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Négociation d'un groupe «tourisme ponctuel».

Situation :

Nous sommes le jour de l'examen.

Vous êtes attaché(e) commercial(e) de l'hôtel du centre d'examens.

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) PRET, responsable de la société des autocars TOURISCAR (Suisse). Il (elle) souhaite évoquer avec vous la venue d'un «groupe tourisme» séniors d'une quarantaine de participants dans votre établissement sur la deuxième quinzaine de septembre.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) PRET.
- **Conduisez** la négociation.

SESSION 2012	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

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° 8

Jeudi 24 mai 2012 – Soir

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Négociation d'un groupe «tourisme ponctuel».

Situation :

Nous sommes le jour de l'examen.

Un des membres du Jury joue le rôle de Monsieur (Madame) PRET. Vous recherchez un établissement de qualité pour l'accueil d'un «groupe tourisme» d'une quarantaine de participants sur la deuxième quinzaine de septembre. Ces clients sont tous des seniors. Le groupe se composera uniquement de Suisses à la retraite. Vous précisez immédiatement à l'attaché(e) commercial(e) que ce sont des clients exigeants et globalement difficiles à satisfaire.

Vos besoins :

- Arrivée du groupe : le jeudi 20 septembre 2012 vers 18H00 (pot d'accueil).
- Départ du groupe : le dimanche 23 septembre 2012 après le PDJ à 9H00.
- Nombre prévu de participants : 38 (dont le chauffeur et le guide).
- Hébergement (3 nuits) : 2 singles (chauffeur et guide), 11 doubles et 7 twins.
- Restauration (dans une salle à part) : Petit déjeuner et dîner. Prévoir un menu amélioré pour le dernier soir.
- Budget : conforme à la plaquette du centre d'examens.
- Comportement :

Vos clients désirent connaître les menus deux semaines avant d'arriver à l'hôtel.

Vous n'insistez pas sur la partie restauration mais vous êtes à l'écoute de la proposition de « soirée » que fera le candidat (adéquation de l'offre, utilisation du cadre régional...) pour le dernier soir.

Vous êtes attentif (ve) à la cohérence entre les prestations que l'on vous propose et votre clientèle de seniors.

Vous voyez d'autres hôteliers aujourd'hui pour la même négociation, vous ne vous en cachez pas.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille A – Vendre des chambres ou traiter des demandes et attentes particulières.

- Accueillir M. (Mme) PRET et le (la) mettre à l'aise.
- Identifier les besoins du client et les noter.
- Proposer une prestation adaptée et établir un devis chiffré du séjour.
- Gratuité pour le chauffeur et le guide.
- Traiter les objections.
- Proposer une visite de l'hôtel : chambres, restaurant, salons.
- Évoquer les conditions de réservation (versement d'arrhes, réception de la *rooming-list* définitive...).
- Conclure sur un accord, évoquer l'avenir (envoi de la proposition, suite à donner).
- Prendre congé.

Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.

SESSION 2012	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