

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,50
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 n° 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 7

Jeudi 24 mai 2012 - Matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Animation d'une réunion avec le personnel de réception.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens). Suite à l'analyse de la dernière enquête de satisfaction de la clientèle, voici les remarques qui ont été formulées :

- Réceptionniste peu souriant.
- Manque de connaissance de l'environnement touristique.
- Présentation des services non effectuée.
- Tenue vestimentaire des réceptionnistes peu soignée.
- Hall d'accueil mal entretenu.
- Temps d'attente à l'arrivée et au départ trop long.

Vous avez convoqué aujourd'hui les réceptionnistes René(e), Paul(e) et Daniel(e) afin de les informer de la situation et de les sensibiliser à la qualité de l'accueil.

Sujet :

- **Préparez** la réunion.
- **Accueillez** votre équipe.
- **Conduisez** la réunion.

SESSION 2012	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 7	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,50
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 n° 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 7

Jeudi 24 mai 2012 - Matin

Fiche destinée à la commission d'interrogation

Thème principal :

Animation d'une réunion avec le personnel de réception.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Le chef de réception de l'hôtel du centre d'examens (le candidat) a observé une baisse de la qualité de l'accueil des clients.

Suite à l'analyse de la dernière enquête de satisfaction de la clientèle, voici les remarques qui ont été formulées :

- Réceptionniste peu souriant.
- Manque de connaissance de l'environnement touristique.
- Présentation des services non effectuée.
- Tenue vestimentaire des réceptionnistes peu soignée.
- Hall d'accueil mal entretenu.
- Temps d'attente à l'arrivée et au départ trop long.

Le chef de réception a donc décidé de réunir aujourd'hui son équipe de réceptionnistes : René(e), Paul(e) et Daniel(e) afin de les informer de la situation et de les sensibiliser à la qualité de l'accueil.

Mise en œuvre :

Deux élèves de 1^{ère} BTnH jouent le rôle de René(e) et Paul(e) (réceptionnistes). Un des membres de la commission d'interrogation joue le rôle de Daniel(e) (réceptionniste).

Comportement :

- **René(e) :** vient d'arriver dans l'établissement et ne connaît pas encore très bien toutes les procédures de travail. Il(elle) est de bonne volonté et est prêt à suivre une formation si le chef de réception le lui propose.
- **Paul(e) :** Il(elle) ne se sent pas concerné(e) par le manque de qualité, son comportement changera au fur et à mesure de la réunion en fonction des capacités de persuasion du candidat.
- **Daniel(e) :** rétorque des arguments face aux remarques formulées : pas assez nombreux en réception au moment des arrivées et des départs, pas de supports touristiques à remettre aux clients, uniforme désuet et peu confortable...

Résultats attendus :

Utilisation de la grille C - Animer

- Présenter les problèmes rencontrés en réception – Présenter l'ordre du jour de la réunion.
- Conduire les échanges et identifier des signes d'adhésion de l'équipe.
- Proposer une synthèse en fin de réunion en indiquant les conditions de mise en œuvre.

Partie3: Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une procédure d'accueil avec les points clés.

Utilisation des techniques et des outils :

- Utiliser des supports préparés (procédure, tableau, paper-board, etc.).

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Avoir une attitude et un langage adaptés.

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

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2012	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 7	1/1