

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, les fournisseurs et les prescripteurs</b>
---

**Sujet n° 2****Lundi 21 mai 2012 – Soir****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un séminaire.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous dans 10 minutes avec Monsieur (Madame) DUPUIS, qui souhaite organiser un séminaire du 5 au 7 septembre 2012.

**Sujet :**

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

SESSION <b>2012</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>

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, les fournisseurs et les prescripteurs</b>
---

**Sujet n° 2****Lundi 21 mai 2012 – Soir****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Négociation d'un séminaire.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Un des membres du Jury joue le rôle de Monsieur (Madame) DUPUIS, qui souhaite organiser un séminaire du 5 au 7 septembre 2012.

Vous êtes exigeant(e) quant à la qualité des prestations (respect des horaires, équipement des salons...).

**Vos besoins :**

- **Arrivée** : le mercredi 5 septembre 2012 à 9H00 avec un café d'accueil. Vous arriverez la veille avec un collaborateur afin de mettre en place le séminaire.
- **Départ** : le vendredi 7 septembre 2012 à 19H00.
- **Nombre prévu de participants** : 20 + 4 responsables.
- **Hébergement (2 nuits)** : 24 chambres individuelles calmes équipées de connexion Internet.
- **Restauration** : Déjeuners les 5, 6 et 7 septembre 2012.  
Ne pas prévoir de dîner sauf le jeudi soir, avec un repas original et convivial, animation par exemple. Il sera pris en charge par la société.  
Petits déjeuners les 6 et 7 septembre 2012.  
2 pauses par jour (10H30 – 16H30).
- **Salon** : salon équipé d'un écran blanc, vidéo projecteur, micro
- **Budget** : conforme à la plaquette du centre d'examens.

**Comportement :**

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition.
- 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...)

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

- Accueillir Monsieur (Madame) DUPUIS et le (la) mettre à l'aise.
- Identifier les besoins du client et les noter.
- Proposer une prestation adaptée (le candidat proposera une estimation du coût total de la prestation).
- Traiter les objections.
- Proposer une visite de l'hôtel : chambres, restaurant, salons...
- Évoquer les conditions de réservations (versement d'arrhes, réception de la *rooming list* définitive...).
- Conclure sur un accord, évoquer l'avenir (envoi de la proposition, confirmation et garantie de paiement à obtenir).
- Prendre congé.

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

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2012	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 2</b>	<b>1/1</b>