

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration

Session 2012

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° 5****Mercredi 23 mai 2012 – Matin****FICHE CANDIDAT****Sujet :**

Réclamation auprès d'un fournisseur.

**Situation :**

Nous sommes le (date du jour).

Vous êtes depuis un mois Gouvernant(e) à l'hôtel du centre d'examens.

Les réclamations des clients portant sur la qualité et la quantité du linge mis à leur disposition dans les chambres et salles de bains s'accumulent.

Les remarques qui remontent du personnel des étages confirment les observations de la clientèle.

Vous constatez qu'en effet des problèmes importants au niveau du nettoyage du linge existent :

- Mauvais nettoyage d'une partie du linge.
- Non respect des délais et des horaires.
- Non respect de la qualité du linge demandée avec notamment usure d'une partie du linge proposé.
- Mélange avec du linge d'autres établissements hôteliers.
- Erreurs sur les quantités livrées.

Vous constatez également des erreurs de facturation.

La location et l'entretien du linge de votre établissement sont assurés par la société « LINGENET ».

Bien que la collaboration entre les deux entreprises existe depuis plus de douze ans, vous n'avez pas trouvé de contrat de location.

Vous souhaitez comprendre les raisons de cette dégradation de la qualité de service de la société « LINGENET ». Vous désirez que des solutions rapides soient trouvées afin d'assainir la situation. Vous envisagez la mise en place d'un contrat.

Vous recevez ce jour M(Me) DAVIERE responsable de la société « LINGENET ».

**Sujet :**

- **Accueillez** M(Me) DAVIERE.
- **Conduisez** la négociation.

SESSION <b>2012</b>	Examen : <b>BTS HOTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	30 min
	<b>Option A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/1</b>

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration

Session 2012

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° 5****Mercredi 23 mai 2012 – Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Sujet :**

Réclamation auprès d'un fournisseur.

**Situation :**

Nous sommes le (date du jour).

Le candidat est depuis un mois Gouvernant(e) à l'hôtel du centre d'examens.

Un des membres du jury joue le rôle de M(Me) DAVIERE de la société « LINGENET ».

Vous êtes reçu(e) pour mettre au point les problèmes que rencontre votre client et vous mettre d'accord sur les termes d'un contrat éventuel. (cf. sujet candidat)

**Vos besoins :**

Dans un premier temps, vos éléments de réponse sont les suivants :

- Linge mal nettoyé : Ne serait-il pas sali lors de la distribution ou du stockage ?
- Délais et horaires non respectés : certains hôtels ne respectent pas les horaires prévus des livraisons et la circulation parfois dense en ville peut être perturbante.
- Qualité du linge demandée non respectée avec notamment usure d'une partie du linge : dus à des ruptures de stock de votre fournisseur de linge et à des problèmes de qualité de l'eau trop dure.
- Mélange du linge d'autres établissements hôteliers : cela peut arriver mais c'est sans doute rare et sur peu de quantité.
- Quantités livrées erronées : votre entreprise brasse des milliers de pièces de linge ; il peut y avoir de temps à autre de petites erreurs sans conséquence.
- Facturation erronée : vous êtes surpris. S'agit-il de quantité ? de tarifs ? de calculs ?

Dans un second temps, vous concédez que votre société connaît quelques soucis au niveau de son personnel et de gros matériel (machines à laver et calandres).

**Comportement :**

- Vous écoutez avec attention les réclamations formulées.
- Vous souhaitez garder ce client fidèle et intéressant en terme de chiffres d'affaires.
- Vous êtes prêt à apporter des solutions et à mettre en place un contrat. Vous voulez en connaître les principales clauses.

SESSION <b>2012</b>	Examen : <b>BTS HOTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	30 min
	<b>Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE</b>	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/2</b>

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration

Session 2012

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° 5****Mercredi 23 mai 2012 – Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation) - suite****Résultats attendus :****Partie 2 : Utilisation de la grille –B Traiter des réclamations**

- Identification des faits : le candidat doit préciser chaque point.
- Écoute du fournisseur, garder son calme.
- Proposer une organisation concrète afin de résoudre les différents points.
- Trouver un accord.
- Évoquer l'avenir en cas de nouveaux problèmes.
- Prendre congé.

**Partie 3 : Communication en situation professionnelle :*****Pertinence des supports utilisés et produits :***

- Présenter les éléments du contrat.

***Utilisation des techniques et des outils :***

- Connaissance des points clés des techniques de négociation.

***Comportement professionnel verbal et non verbal :***

- Attitude et langage adaptés.

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

<b>SESSION 2012</b>	<b>Examen : BTS HOTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	30 min
	<b>Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE</b>	Coefficient	0,75
<b>Épreuve</b>	<b>ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>2/2</b>