

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

<p style="text-align: center;">Atelier 1 Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs</p>

Sujet n° 4

Mardi 22 mai 2012 – Soir

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente d'un séminaire.

Situation :

Nous sommes le jour de l'examen.

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

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) CHARMILLE, de la société « INFO3000 » qui souhaite organiser un séminaire les 10 et 11 octobre 2012, pour présenter les nouveaux matériels informatiques à ses directeurs régionaux.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur(Madame) CHARMILLE.
- **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° 4	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° 4**Mardi 22 mai 2012 – Soir****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente d'un séminaire.

Situation :

Nous sommes le jour de l'examen.

Vous êtes Monsieur (Madame) CHARMILLE de la société « INFO3000 ». Vous souhaitez organiser un séminaire les 10 et 11 octobre 2012, pour présenter les nouveaux matériels informatiques à vos directeurs régionaux. Vous avez rendez-vous avec le chef de réception de l'hôtel du centre d'examens. Vous ne demandez qu'à être convaincu(e) par l'argumentation du candidat.

Vos besoins :

- Réunions de travail prévues les 10 et 11 octobre prochains (début vers 9:00 ; fin vers 17:00).
- Groupe de 12 personnes y compris vous-même.
- Hébergement en chambres individuelles (calmes et reposantes) la nuit du 10 octobre. Vous arriverez la veille, en compagnie du responsable du séminaire.
- Salle de séminaire équipée d'un tableau, d'un vidéoprojecteur et d'un grand écran pour permettre des liaisons vidéo avec l'extérieur (vous apporterez votre portable et votre « webcam »). Vous souhaitez disposer du salon dès le 9 au soir, pour régler les derniers détails matériels.
- Petits déjeuners pris par chacun à sa convenance.
- Déjeuners de travail légers les 10 et 11 octobre (maximum une heure – 12 h. 30 / 13 h. 30).
- Prévoir un dîner original et convivial, avec animation, le 10 octobre.
- Budget : plaquette de 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 dîner et d'animation 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) CHARMILLE.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée et établir un devis chiffré du séminaire.
- Traiter les objections.
- Conclure sur un accord, évoquer l'avenir (documents de réservation à compléter, 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 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° 4	1/1