

**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. 1,50
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 1****Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs****Sujet n° 7****Jeudi 24 mai 2012 – Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente 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 avec Monsieur (Madame) **MOLINET**, de la société « **PC-QUEST** » qui souhaite organiser un séminaire les 17,18 et 19 Octobre 2012, pour présenter les nouveaux matériels informatiques à ses directeurs régionaux.

**Sujet :**

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

<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
Épreuve	<b>ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES</b> Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 7</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. 1,50
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

<b>Atelier 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs</b>
---

**Sujet n° 7****Jeudi 24 mai 2012 – Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente d'un séminaire.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes Monsieur (Madame) **MOLINET** de la société « **PC-QUEST** ». Vous souhaitez organiser un séminaire les 17, 18 et 19 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 17,18 et 19 Octobre 2012 (début vers 9h00 ; fin vers 17h00).
- Groupe de 14 personnes y compris vous-même.
- Hébergement en chambres individuelles (calmes et reposantes) les nuits des 17 et 18 Octobre.
- Salle de séminaire équipée d'un tableau, d'un vidéoprojecteur et d'un grand écran (vous apporterez votre portable).
- Petits déjeuners pris par chacun à sa convenance.
- Déjeuners de travail légers les 17,18 et 19 Octobre.
- Prévoir un dîner original et convivial, avec animation par exemple, le 18 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) **MOLINET**.
- 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.*

<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
Épreuve	<b>ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 7</b>	<b>1/1</b>