

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° 1****Lundi 21 mai 2012 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Réclamation d'un client.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen), il est 9h30.

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

Madame ou Monsieur CHARRIEUX, client en départ, se présente à la réception.

**Sujet :**

- **Accueillez** Monsieur (Madame) CHARRIEUX.
- **Gérez la réclamation.**

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° 1</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

**Atelier 1**  
**Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs**

**Sujet n° 1****Lundi 21 mai 2012 - Matin****ANNEXE 1 (destinée au candidat)**

Date d'arrivée : <b>J-2</b>		Date de départ : <b>J</b>	
Heure d'arrivée : <b>18H00</b>		Heure de départ :	
Types de chambres :		Nombre de chambre :	Tarif : Plaquette
Suite <input checked="" type="checkbox"/> Double <input type="checkbox"/> Twin <input type="checkbox"/> Hand <input type="checkbox"/>			
Nom : <b>M. CHARRIEUX</b>		Prénom : <b>AXEL (le)</b>	
		Nombre de personne :	Adulte <b>1</b> Enfant
Adresse : <b>Route du Lac</b> <b>74000 Annemasse</b>		Tél: <b>04.47.52.65.28</b> @ :	
Société/Agence :		Contact :	
Adresse : route principale Ville du centre d'examens		Tél: <b>03.47.57.39.88</b> Fax : <b>03.47.54.39.89</b>	
Prise en charge : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>		Forfait :	
Confirmation : OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>		Arrhes : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Montant :	
		N° CB :	
Observations :		Prise-le : <b>4 avril 2012</b>	Par : <b>Jacques</b>

<b>SESSION</b> <b>2012</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 1</b>	<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° 1</b>	<b>2/2</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

**Atelier 1**  
**Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs**

**Sujet n° 1**

**Lundi 21 mai 2012 - Matin**

**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

**Thème principal :**

Réclamation d'un client.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen). Il est 09h30.

Monsieur ou Madame CHARRIEUX, client en départ se présente à la réception.

**Vous désirez lui exposer les plaintes suivantes :**

- Vous êtes en attente du pressing depuis ½ heure.
- Vous avez croisé la personne en charge de la livraison dans les étages.
- Vos effets personnels n'y figuraient pas.
- Vous êtes obligé de quitter l'hôtel et de régler **vos** séjour.

**Comportement :**

- Vous êtes agacée et vous comptez faire part de votre mécontentement.
- Vous n'avez rien d'autre à reprocher à l'hôtel du centre d'examens.
- Vous appréciez la franchise.

**Résultats attendus :**

*Utilisation spécifique de la grille B – Traitement des réclamations.*

- Accueillir Monsieur (Madame) CHARRIEUX.
- Découvrir des problèmes, bien questionner le client.
- Présenter ses excuses au nom de l'hôtel.
- Proposer des solutions (contacter le pressing/faire livrer le pressing s'il est encore dans la ville, sinon, envisager l'envoi des vêtements, facturation à prendre en compte par l'hôtel – prestation offerte au client).
- Réaliser une synthèse.
- Prendre congé.

**Communication en situation professionnelle :**

Pertinence des supports utilisés et produits :

- utilisation du dossier de réservation

Utilisation des techniques et des outils :

- technique de traitement de la réclamation, reformuler, justification des solutions.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- attitude ouverte, positive et écoute active

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>	SUJET N° 1	1/2

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

**Sujet n° 1****Lundi 21 mai 2012 - Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

Date d'arrivée : <b>J-2</b>		Date de départ : <b>J</b>	
Heure d'arrivée : <b>18H00</b>		Heure de départ :	
Types de chambres :		Nombre de chambre :	Tarif : Plaquette
Suite <input checked="" type="checkbox"/> Double <input type="checkbox"/> Twin <input type="checkbox"/> Hand <input type="checkbox"/>			
Nom : <b>M. CHARRIEUX</b>		Prénom : <b>AXEL (le)</b>	
		Nombre de personne :	Adulte <b>1</b> Enfant
Adresse : <b>Route du Lac</b> <b>74000 Annemasse</b>		Tél: <b>04.47.52.65.28</b> @ :	
Société/Agence :		Contact :	
Adresse : route principale Ville du centre d'examens		Tél: <b>03.47.57.39.88</b> Fax : <b>03.47.54.39.89</b>	
Prise en charge : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>		Forfait :	
Confirmation : OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>		Arrhes : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Montant :	
		N° CB :	
Observations :		Prise-le : <b>4 avril 2012</b>	Par : <b>Jacques</b>

*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>	SUJET N° 1	2/2