

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

Atelier 1 Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs

Sujet n° 3**Mardi 22 mai 2012 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres pour un stage de handball.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examen), vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) PEREZ, responsable-adjoint du club de handball de TOULOUSE.

Il(elle) recherche un établissement hôtelier pour héberger et nourrir une équipe qui doit venir en stage dans votre ville.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) PEREZ.
- **Ecoutez** ses demandes
- **Proposez** vos prestations
- **Négociez** des tarifs correspondant à ses attentes.

SESSION 2012	Examen : BTS HOTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/1

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

Atelier 1 Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs

Sujet n° 3**Mardi 22 mai 2012 - Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente de chambres pour un stage de handball.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

- Vous avez pris rendez-vous avec l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examen) pour lui présenter vos besoins à savoir loger et nourrir une équipe de handball du 25 août au 01 septembre prochain.
- Vous connaissez l'établissement de réputation, mais n'y avez jamais séjourné. Il vous a été recommandé par un autre club.
- Vous souhaitez une proposition incluant les chambres, les petits-déjeuners et les repas, les salles.
- Vous attendez de l'établissement qu'il prenne en compte vos besoins et fasse des efforts sur la proposition tarifaire.

Vos besoins :

- Durée du stage : 7 jours.
- Arrivée des participants : le 25 août à 15 heures.
- Départ des participants : le 1^{er} septembre à 15 heures.
- Nombre de participants : 18 joueurs, 6 entraîneurs et soigneurs, 1 chauffeur de bus.
- Chambres : 9 chambres à 2 lits (pour les joueurs) et 7 chambres pour 1 personne (pour les entraîneurs, les soigneurs et le chauffeur).
- Restauration : petit déjeuner et repas adaptés à des sportifs de haut niveau.
- 1 salle de réunion chaque matin de 9 h à 10 h avec grand écran permettant de visionner des séquences d'entraînement.
- Besoins spécifiques : local pour entreposer le matériel (ballons, matériels d'entraînements) ; local pour laver les tenues de sport chaque jour ; local pour massage des joueurs.
- A noter : club de division 1 (élite française)

SESSION 2012	Examen : BTS HOTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/2

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

Atelier 1 Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs

Sujet n° 3**Mardi 22 mai 2012 - Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation) - suite****Comportement :**

- Vous souhaitez pour vos joueurs un environnement calme notamment pour la sieste de l'après-midi.
- Vous voulez un personnel disponible et compréhensif.
- Vous souhaitez que les petits déjeuners et les repas offrent des menus et des plats adaptés à des sportifs de haut niveau.
- Vous désirez une offre complète la plus avantageuse possible. Il est possible que le stage soit renouvelé d'année en année si satisfaction.

Résultats attendus :*Utilisation de la grille A – Vente de chambres et traiter des demandes particulières :*

- Accueillir M. (Mme) PEREZ.
- Ecouter et cerner les besoins notamment particuliers.
- Traiter les objections si nécessaire.
- Proposer une solution négociée qui ouvre la voie d'une prochaine collaboration.
- Proposer un contrat avec les conditions définies.
- Proposer une visite de l'établissement.
- Prendre congé.

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

SESSION 2012	Examen : BTS HOTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	2/2