

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	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 2 Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

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

Formation d'un(e) réceptionniste au départ d'un client individuel.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

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

Vous accueillez aujourd'hui Claude, réceptionniste en poste depuis 15 jours dans votre établissement.

Vous souhaitez le (la) former au départ d'un client individuel, tant du point de vue relationnel, que du point de vue technique (utilisation du logiciel hôtelier).

Sujet :

- **Préparez et animez** la séance de formation.

SESSION 2012	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	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 2
Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 5

Mercredi 23 mai 2012 – Matin

FICHE DESTINÉE À LA COMMISSION D'INTERROGATION

Thème principal :

Formation d'un(e) réceptionniste au départ d'un client individuel

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

Le candidat est chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Claude, réceptionniste en poste depuis 15 jours dans l'établissement a quelques difficultés au moment des départs des clients individuels. Le chef de réception lui propose donc aujourd'hui une formation sur ce thème.

Mise en œuvre :

Un élève de 1^{ère} BTnH joue le rôle de Claude.

Comportement :

- Claude est attentif(ve) mais pas très à l'aise.
- Il (elle) ne maîtrise les départs sur le logiciel.
- Il (elle) pose beaucoup de questions.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :

Utilisation spécifique de la grille B – Former

- Accueil du formé.
- Démonstration de la tâche par le formateur.
- Exécution de la tâche par le formé.
- Réponse aux questions posées.
- Correction des erreurs éventuelles.
- Prise de congé et suivi.

Partie 3: Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédaction d'une fiche de procédure à remettre au (à la) formé(e).

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de la procédure de départ client individuel et son application informatique

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.

SESSION 2012	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	1/1