

## 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° 9

**Vendredi 25 mai 2012 – Matin**

### FICHE CANDIDAT

#### Thème principal :

Réclamation d'un client.

#### Situation :

Nous sommes le jour de l'examen, il est 18H00.

Vous êtes chef de réception de l'hôtel du centre d'examens. Vous revenez de deux semaines de congés. L'hôtel est complet depuis plusieurs jours et les salons ont tous été occupés.

Monsieur (Madame) DEFLAIVE a demandé à vous rencontrer. C'est le responsable du séminaire LA POSTE, présent depuis hier dans votre établissement. Leur journée de travail vient de se terminer. D'après le réceptionniste qui a pris le rendez-vous, il n'avait pas l'air satisfait.

#### Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) DEFLAIVE.
- **Traitez** la réclamation.
- **Assurez** le suivi de la réclamation et **justifiez** vos choix auprès du jury.

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° 9</b>	<b>1/3</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

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

Sujet n° 9 Vendredi 25 mai 2012 – Matin

FICHE CANDIDAT- ANNEXE 1 page 1

**FICHE DE RÉSERVATION SÉMINAIRE**

DATE D'ARRIVÉE : J-1      DATE DE DÉPART : J+2      DURÉE DU SÉJOUR : 3 nuits  
 HEURE D'ARRIVÉE : 17H00      HEURE DE DÉPART : 8h30

NOM DU GROUPE : LA POSTE

NOM DE LA SOCIÉTÉ/AGENCE : LA POSTE

RESPONSABLE : M. DEFLAIVE

ADRESSE : (siège social) 75 avenue de la Grande Armée 75116 PARIS CEDEX

Tél : 01 40 28 15 15 Fax : 01 40 28 15 16 Email : deflaive@poste.fr

<b><u>TYPE DE #</u></b> GLDWC : GLBWC : - 2LDWC : 2LBWC : - SINGLE : 15 NB : grand lit obligatoire  <b><u>TOTAL</u></b> • 15 # • 15 Personnes	<b><u>PRIX – ARRANGEMENT</u></b> 2 forfaits séminaires résidentiels 1 nuit en demi-pension  <b><u>GRATUITE</u></b>   <b><u>PRIX :</u></b> cf. plaquette centre d'exams	<b><u>SALON</u></b> TYPE : disposition en U PRIX : forfait plaquette MATERIEL : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vidéo projecteur</li> <li>• Télévision grand écran et lecteur de DVD</li> <li>• Ecran blanc</li> </ul>
<b><u>OBSERVATIONS</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pot d'accueil classique à ..... € dans le salon ..... (cf. plaquette centre d'exams)</li> <li>• Arrhes de 1000 € versées le 15/01/12</li> <li>• Petit déjeuner en buffet tous les jours à 7H30</li> <li>• Programme des journées de travail très chargé</li> <li>• Les salons doivent être impérativement disponibles à partir de 8H30 le matin et de 13h30 le soir.</li> <li>• Déjeuner prévu tous les jours à 12H00. Service rapide en une heure.</li> <li>• Mise en place classique séminaire (cf. plaquette : eau plate et gazeuse, verres, bonbons,...)</li> <li>• Pausas prévues (contenus selon plaquette) vers 10H00 puis vers 16H00 : prises en extérieur</li> </ul>		
<b><u>DÉJEUNER</u></b> NBR PERS : 15 SALON : cf. plaquette HEURE : 12H00 DATES : J, J+1  BOISSON : 1 bouteille pour 6 PRIX PAR PERS : forfait	<b><u>DÎNER</u></b> NBR PERS : 15 SALON : cf. plaquette HEURE : 19H30 DATES : J-1, J, J+1 BOISSON : 1 bouteille pour 6 PRIX PAR PERS : forfait	<b><u>COCKTAIL</u></b> NBR PERS : 15 SALON : cf. plaquette HEURE : 18H00 DATES : J-1  BOISSON : champagne PRIX PAR PERS : forfait plaquette
<b><u>SIGNATURE DU RÉCEPTIONNISTE</u> : Paul ESTEBE</b>		

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° 9	2/3

**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° 9 Vendredi 25 mai 2012 – Matin****FICHE CANDIDAT- ANNEXE 1 page 2****R O O M I N G L I S T G R O U P E**DATE D'ARRIVÉE : **J-1**DATE DE DÉPART : **J+2**DURÉE DU SÉJOUR : **3 nuits**HEURE D'ARRIVÉE : **17H00**HEURE DE DÉPART : **8h30**NOM DU GROUPE : **LA POSTE**NOM DE LA SOCIÉTÉ/AGENCE : **LA POSTE**RESPONSABLE : **M. DEFLAIVE**ADRESSE : (siège social) **75 avenue de la Grande Armée 75116 PARIS CEDEX**Tél : **01 40 28 15 15** Fax : **01 40 28 15 16** Email : **deflaive@poste.fr**

NOM DES PERSONNES	TYPE DE CHAMBRE	NBR DE PERS.	OBSERVATIONS
Mme BLONDEL	Single	1	
Mme GUILLOT	Single	1	
M. BARAT	Single	1	Directeur technique – Accueil VIP
Mme GORRIS	Single	1	
M. LALOY	Single	1	
M. DEPLAGNE	Single	1	
Mme POMMIER	Single	1	Directrice de la communication – Accueil VIP
M. DEFLAIVE	Single	1	Responsable
M. MILLON	Single	1	
M BOHM	Single	1	
Mme PONS	Single	1	
M. GINET	Single	1	
M. FORESTIER	Single	1	Directeur commercial – Accueil VIP
Mme BROCHARD	Single	1	
Mme DE ROCHETTE	Single	1	
TOTAL	Single : 15	15	

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° 9</b>	<b>3/3</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° 9**  
**Vendredi 25 mai 2012 – Matin**  
**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

**Thème principal :**

Réclamation d'un client.

**Situation :**

Nous sommes le jour de l'examen. Il est 18H00.

Vous êtes Monsieur (Madame) DEFLAIVE, le responsable du séminaire LA POSTE présent depuis hier dans l'hôtel du centre d'examens. Vous venez de finir une longue et laborieuse journée de travail. Vous avez demandé à parler avec le chef de réception car vous n'êtes pas satisfait.

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

- Arrivée laborieuse : attente d'un ¼ d'heure pour le pot (une des chambres n'était pas prête).
- Service ce midi au restaurant : 1h15 au lieu d'une heure prévue.
- Les produits d'accueil n'ont pas été remplacés dans plusieurs chambres.
- La télécommande de la télévision dans la chambre d'un des participants est défectueuse. Ceci a été signalé à la réception dans la matinée et n'a pas été résolu.
- Certains participants ont été réveillés très tôt ce matin par des femmes de chambre bruyantes.
- Le personnel de réception ne fait pas preuve de disponibilité et se montre même désagréable.

Vous tenez à vous assurer que cela ne se reproduira pas et que certains problèmes soient immédiatement solutionnés. Vous vous calmez pendant la discussion si le candidat vous propose des solutions que vous jugez adéquates.

**Résultats attendus :****Utilisation spécifique de la grille B – Traitement des réclamations.****Partie 2 : Mise en situation professionnelle :**

- Accueillir Monsieur (Madame) DEFLAIVE.
- Découvrir des problèmes.
- Présenter ses excuses au nom de l'équipe et ne pas chercher de responsable identifié devant le client.
- Proposer des solutions :
  - o Certains problèmes doivent être résolus immédiatement.
  - o Pour les autres, préférer une prestation compensatoire (pot de départ, apéritif, mot d'excuses du directeur, ...) plutôt qu'une baisse tarifaire peu judicieuse (marge faible).
- Réaliser une synthèse.
- Prendre congé.

**Partie 3 : Communication en situation professionnelle :****Pertinence des supports utilisés et produits :**

- utilisation du dossier séminaire

**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 <b>2012</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</b>
	OPTION A 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° 9</b>	<b>1/3</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

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

**Sujet n° 9    Vendredi 25 mai 2012 – Matin**  
**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**  
**ANNEXE 1 page 1**

## FICHE DE RÉSERVATION SÉMINAIRE

DATE D'ARRIVÉE : **J-1**                      DATE DE DÉPART : **J+2**                      DURÉE DU SÉJOUR : **3 nuits**  
HEURE D'ARRIVÉE : **17H00**                      HEURE DE DÉPART : **8h30**

NOM DU GROUPE : **LA POSTE**

NOM DE LA SOCIÉTÉ/AGENCE : **LA POSTE**

RESPONSABLE : **M. DEFLAIVE**

ADRESSE : (siège social) **75 avenue de la Grande Armée 75116 PARIS CEDEX**

Tél : **01 40 28 15 15** Fax : **01 40 28 15 16** Email : **deflaive@poste.fr**

<b><u>TYPE DE #</u></b> GLDWC : GLBWC : - 2LDWC : 2LBWC : - SINGLE : <b>15</b> NB : grand lit obligatoire	<b><u>PRIX – ARRANGEMENT</u></b> 2 forfaits séminaires résidentiels 1 nuit en demi-pension  <b><u>GRATUITE</u></b>	<b><u>SALON</u></b> TYPE : <b>disposition en U</b> PRIX : <b>forfait plaquette</b> MATERIEL : <ul style="list-style-type: none"> <li>Vidéo projecteur</li> <li>Télévision grand écran et lecteur de DVD</li> <li>Ecran blanc</li> </ul>
<b><u>TOTAL</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>15 #</b></li> <li><b>15 Personnes</b></li> </ul>	<b><u>PRIX :</u></b> <b>cf. plaquette centre d'examens</b>	
<b><u>OBSERVATIONS</u></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pot d'accueil classique à .. €dans le salon ....(cf. plaquette centre d'examens)</li> <li>Arrhes de 1000 €versées le 15/01/12</li> <li>Petit déjeuner en buffet tous les jours à 7H30</li> <li>Programme des journées de travail très chargé</li> <li>Les salons doivent être impérativement disponibles à partir de 8H30 le matin et de 13h30 le soir.</li> <li>Déjeuner prévu tous les jours à 12H00. Service rapide en une heure.</li> <li>Mise en place classique séminaire (cf. plaquette : eau plate et gazeuse, verres, bonbons,...)</li> <li>Pauses prévues (contenus selon plaquette) vers 10H00 puis vers 16H00 : prises en extérieur</li> </ul>		
<b><u>DÉJEUNER</u></b> NBR PERS : <b>15</b> SALON : cf. plaquette HEURE : 12H00 DATES : J, J+1  BOISSON : 1 bouteille pour 6 PRIX PAR PERS : forfait	<b><u>DÎNER</u></b> NBR PERS : <b>15</b> SALON : cf. plaquette HEURE : 19H30 DATES : J-1, J, J+1 BOISSON : 1 bouteille pour 6 PRIX PAR PERS : forfait	<b><u>COCKTAIL</u></b> NBR PERS : <b>15</b> SALON : cf. plaquette HEURE : 18H00 DATES : J-1  BOISSON : champagne PRIX PAR PERS : forfait plaquette
<b><u>SIGNATURE DU RÉCEPTIONNISTE</u></b> : Paul ESTEBE		

<b>SESSION</b> <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° 9</b>	<b>2/3</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

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

**Sujet n° 9    Vendredi 25 mai 2012 – Matin**  
**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**  
**ANNEXE 1 page 2**

**R O O M I N G   L I S T   G R O U P E**

DATE D'ARRIVÉE : **J-1**                      DATE DE DÉPART : **J+2**                      DURÉE DU SÉJOUR : **3 nuits**  
HEURE D'ARRIVÉE : **17H00**                      HEURE DE DÉPART : **8h30**

NOM DU GROUPE : **LA POSTE**NOM DE LA SOCIÉTÉ/AGENCE : **LA POSTE**RESPONSABLE : **M. DEFLAIVE**ADRESSE : (siège social) **75 avenue de la Grande Armée 75116 PARIS CEDEX**Tél : **01 40 28 15 15**    Fax : **01 40 28 15 16**    Email : **deflaive@poste.fr**

NOM DES PERSONNES	TYPE DE CHAMBRE	NBR DE PERS.	OBSERVATIONS
Mme BLONDEL	Single	1	
Mme GUILLOT	Single	1	
M. BARAT	Single	1	Directeur technique – Accueil VIP
Mme GORRIS	Single	1	
M. LALOY	Single	1	
M. DEPLAGNE	Single	1	
Mme POMMIER	Single	1	Directrice de la communication – Accueil VIP
M. DEFLAIVE	Single	1	Responsable
M. MILLON	Single	1	
M BOHM	Single	1	
Mme PONS	Single	1	
M. GINET	Single	1	
M. FORESTIER	Single	1	Directeur commercial – Accueil VIP
Mme BROCHARD	Single	1	
Mme DE ROCHETTE	Single	1	
TOTAL	Single : 15	15	

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

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° 9</b>	<b>3/3</b>