

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° 3**Mardi 22 mai 2012 – Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Animer une réunion entre un(une) réceptionniste de jour et un(une) réceptionniste de nuit.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez convoqué **Dominique**, réceptionniste de jour et **Claude**, réceptionniste de nuit car les relations entre ces deux employé(e)s se sont considérablement détériorées depuis quelques semaines. Une certaine négligence dans les tâches quotidiennes et le non respect de certaines procédures sont constatés. De l'agressivité et une rétention d'informations sont les principales illustrations de cette mauvaise ambiance. Vous avez donc décidé de convoquer les employé(e)s en question, pour assainir la situation.

Sujet :

- **Accueillez** vos employé(e)s.
- **Menez** les échanges.
- **Prenez** les décisions nécessaires.
- **Réalisez** les documents nécessaires

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° 3	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° 3

Mardi 22 mai 2012 – Matin

FICHE DESTINÉE À LA COMMISSION D'INTERROGATION

Thème principal :

Animer une réunion entre un(une) réceptionniste de jour et un(une) réceptionniste de nuit.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Il a convoqué **Dominique**, réceptionniste de jour et **Claude**, réceptionniste de nuit car les relations entre ces deux employé(e)s se sont considérablement détériorées depuis quelques semaines. Une certaine négligence dans les tâches quotidiennes et le non respect de certaines procédures sont constatés.

De l'agressivité et une rétention des informations sont les principales illustrations de cette mauvaise ambiance. Vous avez donc décidé de convoquer les employé(e)s en question, pour assainir la situation.

Mise en œuvre :

Deux élèves de 1^{ère} ou terminale B.T.N. jouent les rôles des réceptionnistes.

Comportement et faits constatés :

- Dominique est un(e) réceptionniste de jour expérimenté(e) mais apprécie peu le travail réalisé par le(la) réceptionniste de nuit considérant que ses tâches sont moins pénibles et qu'il(elle) se montre fort méprisant(e) voire hautain(e) vis à vis de lui(elle).
- Claude déplore l'attitude agressive de Dominique.
- Dominique prend son service avec des retards répétés.
- Claude ne facture pas les clients no-show, n'édite pas la liste des départs, ne transmet pas toutes les consignes

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

- sensibiliser les employé(e)s sur les retombées désastreuses d'une dégradation des relations : consignes non transmises donc travail mal accompli et clients mécontents.
- replacer les protagonistes dans leur situation initiale : Dominique était jusqu'alors irréprochable, Claude occupait déjà les fonctions de réceptionniste de nuit sans heurt ; il n'y a pas de raison que les relations ne s'améliorent pas.
- proposer de travailler différemment : Dominique pourrait participer à un service de réception de nuit pour se confronter au travail de Claude. Claude pourrait effectuer des services du matin.
- rappeler qu'aucun écart de comportement ou de langage ne sera toléré à l'avenir.

Partie 1 : *Prise de contact*

- Accueil des employé(e)s.

Partie 2 : *Utilisation de la grille – C – Animer*

- Conduire les échanges en laissant s'exprimer les personnes.

Partie 3 : *Communication en situation professionnelle :*

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Lister deux ou trois actions à suivre par les employés.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de cette procédure et capacité de réaction face à la situation particulière : Diriger les débats et prendre des décisions en fonction du comportement de chacun.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés : écoute, dédramatisation de la situation, ton autoritaire par exemple.

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

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2012	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/1