

**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><br><b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b> |
|---|

**Sujet N° 6****Mercredi 23 mai 2012 – Soir****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un contrat d'allotement pour une compagnie de fret aérien.

**Situation :**

Nous sommes le (date du jour).

Vous êtes responsable commercial (e) de l'hôtel du (centre d'examens).

Vous avez rendez-vous avec M. (Mme) DANSLAIR de la compagnie de fret TRANSPORTOUT.

Il (elle) recherche à héberger son personnel lors des escales dans votre ville.

**Sujet :**

- **Accueillez** M. (Mme) DANSLAIR.
- **Conduisez** la négociation.

|                         |   |                   |            |
|-------------------------|---|-------------------|------------|
| <b>SESSION<br/>2012</b> | Examen : <b>BTS HOTELLERIE RESTAURATION</b>   | <b>Atelier 1</b>  | 30 min     |
|                         | <b>Option A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE   | Coefficient       | 0,75       |
| Épreuve                 | ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique<br><b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b> | <b>SUJET N° 6</b> | <b>1/1</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><br><b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b> |
|---|

**Sujet N° 6****Mercredi 23 mai 2012 – Soir****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Négociation d'un contrat d'allotement pour une compagnie de fret aérien.

**Situation :**

Nous sommes le (date du jour).

Vous êtes Monsieur ou Madame DANSLAIR de la compagnie aérienne TRANSPORTOUT et vous avez rendez-vous avec le (la) responsable du service commercial de l'hôtel (du centre d'examens).

**Vos besoins :**

- 5 chambres individuelles (pilotes, personnels techniques) tous les mercredis et tous les vendredis du mois de septembre 2012 au mois de février 2013 inclus.
- Arrivée : entre 19 et 21 heures, (repas pris en charge par la société).
- Départ : 6h30 heures (plateau PDJ dans les chambres).
- Vous souhaitez pouvoir annuler au dernier moment en fonction des conditions de navigation, des retards ou des perturbations du trafic.

**Comportement :**

- Vous êtes attentif(ve) à l'exigence de qualité liée aux attentes habituelles du personnel navigant.

**Résultats attendus :***Utilisation de la grille A : Vendre des chambres ou traiter des demandes et des attentes particulières*

- Prise en compte des spécificités de cette clientèle : exigeante sur la qualité des prestations, du service et sur le calme des chambres, espace détente réservé aux équipages, respect du « protocole » de réveil et restauration différenciée pour le pilote et le copilote.
- Proposer des tarifs attractifs tenant compte du volume de nuitées.

**Partie 3 : Pertinence des supports utilisés ou produits**

- Questionner de manière cohérente et organisée, écouter, reformuler.
- Récapituler les informations recueillies.

**Utilisation des techniques et des outils**

- Consulter la plaquette.
- Proposer une visite des lieux.

**Comportement professionnel verbal et non verbal**

- Avoir une attitude attentive et adaptable.

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

|                         |  |                   |            |
|-------------------------|--|-------------------|------------|
| <b>SESSION<br/>2012</b> | Examen : <b>BTS HOTELLERIE RESTAURATION</b>  | <b>Atelier 1</b>  | 30 min     |
|                         | <b>Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE</b>  | Coefficient       | 0,75       |
| Épreuve                 | <b>ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique<br/>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b> | <b>SUJET N° 6</b> | <b>1/1</b> |