

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, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 10**Vendredi 25 mai 2012 – Soir****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres pour une troupe théâtrale.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

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

M.(Mme) LECOQ, metteur en scène d'une troupe théâtrale Belge souhaite vous rencontrer pour organiser le séjour d'un groupe de 50 personnes du jeudi 23 août au dimanche 26 août 2012.

Ce groupe se compose d'artistes, de techniciens et d'accompagnateurs. Ils interviennent dans le cadre du festival qui se déroule chaque année dans votre ville.

Sujet :

- **Accueillez** M. (Mme) LECOQ.
- **Menez** la négociation.

SESSION 2012	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 10	1/1

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, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 10

Vendredi 25 mai 2012 – Soir

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de chambres pour une troupe théâtrale.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

Un des membres du jury joue le rôle de M.(Mme) LECOQ.

Vous êtes M.(Mme) LECOQ, metteur en scène d'une troupe théâtrale Belge et vous souhaitez rencontrer le chef de réception pour organiser le séjour d'un groupe de 50 personnes (20 artistes, 20 techniciens, 10 accompagnateurs) du jeudi 23 août au dimanche 26 août 2012.

Cette troupe intervient dans le cadre du festival qui se déroule chaque année dans la ville de l'hôtel (du centre d'examens).

Vos besoins :

- Hébergement d'un groupe de **50 personnes (20 artistes, 20 techniciens, 10 accompagnateurs)** :
5 chambres doubles et 10 chambres individuelles (pour les artistes), 10 chambres à deux lits (pour les techniciens) et 10 chambres individuelles (pour les accompagnateurs).
- Date d'arrivée : **23 août 2012** à 9h00.
- Date de départ : **26 août 2012** à 9h00.
- Forfait demi- pension pour le séjour du groupe.
- Mettre à disposition une bouteille d'eau minérale dans chaque chambre.
- Budget en fonction de la plaquette (du centre d'examens).

Comportement :

Vous souhaitez travailler une première fois avec l'hôtel (du centre d'examens), et projetez de renouveler cette expérience si vous êtes satisfait des prestations proposées. Vous prévoyez en effet de revenir l'an prochain.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille A –Vendre des chambres ou traiter des demandes et attentes particulières.

- Accueillir M.(Mme) LECOQ.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée, (chambres calmes et proches les unes des autres...)
- Traiter les objections et établir un devis chiffré.
- Conclure en proposant une visite.
- Prendre congé.

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

SESSION 2012	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 10	1/1