

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 n° 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail
--

Sujet n° 9**4 JUIN 2010 – Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) stagiaire à la prise de réservation.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

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

Camille, stagiaire d'un lycée hôtelier, présent(e) depuis 3 jours, vous a demandé s'il était possible de le (la) former à la prise de réservation par téléphone.

Sujet :

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

SESSION 2010	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° 9	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 n° 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 9

4 JUIN 2010 – Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Formation d'un(e) stagiaire à la prise de réservation.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

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

Camille, stagiaire d'un lycée hôtelier, présent(e) depuis 3 jours, lui a demandé s'il était possible de le (la) former à la prise de réservation par téléphone.

Mise en œuvre :

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

Comportement :

- Camille est attentif(ve) et animé(e) de bonnes intentions.
- Il (elle) pose des questions (notamment sur les garanties financières).

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

Utilisation spécifique de la grille B - Former

Partie 3 : **Communication en situation professionnelle :**

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une fiche de procédure à remettre au (à la) formé(e).

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de la procédure.

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 2010	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° 9	1/1