

HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2010 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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 1

Relations professionnelles avec les clients, les prescripteurs et les fournisseurs

Sujet n° 6

2 JUIN 2010 – Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Négociation d'un contrat d'allotement pour une compagnie aérienne.

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) LEBLANC de la compagnie aérienne TAT.
Cette compagnie gère une flotte d'avions taxi pour des déplacements d'hommes d'affaires.
Il (elle) recherche à héberger son équipage qui fera escale dans votre ville.

Sujet :

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

SESSION 2010	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°6	1/1

HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2010 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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 1

Relations professionnelles avec les clients, les prescripteurs et les fournisseurs

Sujet n° 6

2 JUIN 2010 –Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Négociation d'un contrat d'allotement pour une compagnie aérienne.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

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

Vos besoins :

- 8 chambres individuelles (pilotes, hôtesses et/ou stewards) tous les lundis et tous les mardis (2 avions en même temps)
- arrivée : entre 19 et 21 heures,
- départ : 5 heures (plateau PDJ dans les chambres),
- Vous souhaitez pouvoir annuler au dernier moment : la clientèle affaire étant parfois amenée à le faire très tardivement.

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.
- 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 intéressée et flexible.

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

SESSION 2010	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°6	1/1