

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° 6**2 JUIN 2010 –Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôle – évaluation de la procédure de prise de réservation.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

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

Paul(e) arrive à la fin de sa période d'essai (dans 2 jours).

Vous souhaitez l'évaluer sur la prise de réservation par téléphone.

Sujet :

- **Accueillez** Paul(e).
- **Contrôlez et évaluez** la qualité de sa prise de réservation.

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°6	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° 6

2 JUIN 2010 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Contrôle – évaluation de la procédure de prise de réservation par téléphone.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

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

Paul(e) arrive à la fin de sa période d'essai (dans 2 jours).

Le candidat souhaite l'évaluer sur la prise de réservation par téléphone.

Mise en œuvre :

Un élève de 1^{ère} BTnH joue le rôle de Paul(e).

Comportement :

- Paul(e) est anxieux(se) par l'enjeu.
- Il(elle) oublie de demander des garanties financières.
- Il(elle) passe très vite sur la vente additionnelle.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille A – Contrôler - évaluer

Partie 3 : Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une grille d'évaluation permettant au candidat d'identifier les erreurs de Paul(e).
- Ou rédiger une procédure relative à cette tâche.
- Prendre des notes au fur et à mesure de l'évaluation.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des techniques de prise de réservation.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.
- Faire preuve de patience.

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°6	1/1