

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° 10

4 JUIN - Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente d'un séminaire.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

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

Vous avez rendez-vous dans 10 minutes avec M. (Mme) DUMAS, de la société POWEO, qui souhaite organiser un séminaire du 8 au 10 septembre 2010.

Sujet :

- **Accueillez** M. (Mme) Dumas.
- **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°10	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° 10

4 JUIN 2010 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente d'un séminaire.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

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

Un des membres du jury joue le rôle de M. (Mme) DUMAS, de la société POWEO, qui souhaite organiser un séminaire du 8 au 10 septembre 2010.

Vous êtes exigeant(e) quant à la qualité des prestations (respect des horaires, équipement des salons...).

Vous attendez d'être convaincu(e) par le candidat.

Vos besoins :

- Séminaire pour 20 personnes logées en chambres individuelles.
- Arrivée le 8 septembre 2010 à 8 h 30.
- Réunions de 9h à 17h les 8, 9 et 10 septembre 2010.
- Départ le 10 septembre 2010 à 18 h.
- Restauration :
 - Déjeuners rapides et légers les 8, 9 et 10 septembre 2010.
 - Dîners les 8, 9 septembre 2010.
 - Petits déjeuners les 9 et 10 septembre 2010.
 - 2 pauses par jour (10 h – 15 h30).
- 1 salle de réunion du 8 septembre au 10 septembre 2010 de 9h00 à 18 h.
- Équipements : tableau papier, magnétoscope et TV, 1 vidéo projecteur.

Budget en fonction de la plaquette du centre d'examens.

Résultats attendus :

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

- Accueillir M. (Mme) DUMAS.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée à titre d'exemples : chambres calmes, proche les unes des autres, forfait séminaires résidentiels avec facture envoyée en fin de mois...
- Traiter les objections.
- Établir un devis chiffré.
- Conclure en proposant éventuellement une visite.
- Prendre congé.

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°10	1/1