

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° 1

31 MAI 2010 – Matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente de chambres pour un séminaire.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes chef de réception dans l'hôtel (du centre d'examens) et vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) Richard, directeur (directrice) des ressources humaines du laboratoire pharmaceutique BIO GARDE.

Il (elle) souhaite organiser un séjour de travail et d'activités de détente pour les commerciaux de l'entreprise du lundi 30 août au mercredi 1 septembre 2010.

Il fait appel à vos services pour organiser cette manifestation.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) Richard.
- **Proposez** vos prestations et **négociez** des tarifs correspondant à ses attentes.

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°1	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 fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 1

31 MAI 2010 – Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de chambres pour un séminaire.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

- Vous avez souhaité rencontrer le chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens) pour lui soumettre votre projet d'organisation d'un séjour de travail et d'activités de détente du lundi 30 août au mercredi 1^{er} septembre 2010.
- Vous ne connaissez pas personnellement l'établissement, mais un de vos collaborateurs vous en a parlé positivement.
- Vous souhaitez que l'on vous propose un forfait séminaire résidentiel avec des repas légers et rapides le midi.

Vos besoins :

- Durée du séminaire : 3 jours.
- Arrivée des participants : lundi matin à 9 heures.
- Départ des participants : mercredi en fin d'après-midi.
- Chambres : 20 chambres individuelles.
- Restauration : petit déjeuner buffet vers 7h30, déjeuner vers 12h30 (repas léger et sans vins), dîner 20 heures (repas plus élaboré).
- Salle de réunion : pour 20 personnes avec vidéoprojecteur et écran, paper-board, boissons fraîches à disposition dans la salle.
- Activités ludiques : vous souhaitez mettre en place pour vos collaborateurs entre 17 heures et 19h30 des activités détente comme : Tir à l'arc, V.T.T., cours de cuisine, dégustation de vins, et toute autre proposition originale.

Comportement :

- Vous être prêt à signer un contrat de réservation si la proposition vous convient
- Vous êtes rigoureux sur les horaires
- Budget : en fonction de la plaquette

Résultats attendus :

Utilisation de la grille A – Vente de chambres et traiter des demandes particulières :

- Accueillir M. Richard.
- Détecter les besoins et cerner le souci de qualité formulé par le client.
- Traiter les objections (repas, horaires, originalité des propositions).
- Proposer une solution négociée.
- Mettre en place la relation future : contrat avec les conditions définies pour chaque partie.
- Proposer de visiter les chambres et les divers locaux.
- 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°1	1/1