

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° 5

2 JUIN 2010 – Matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Négociation de chambres et salons pour les thèses de médecine et pharmacie.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens), vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) FENOT, adjoint du Président de l'Université de la ville (du centre d'examens). En raison de travaux importants à la faculté de médecine, M. FENOT souhaite réserver deux salons et quelques chambres pour la soutenance des thèses en médecine et en pharmacie.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) FENOT.
- **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°5 | 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° 5

2 JUIN 2010 – Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Négociation de chambres et salons pour les thèses de médecine et pharmacie.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) FENOT (adjoint du Président de l'Université de la ville du centre d'examens) et avez rendez-vous avec l'attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens).

En raison de travaux importants à la faculté de Médecine, vous souhaitez réserver deux salons et quelques chambres pour la soutenance des thèses en médecine et en pharmacie.

Vos besoins :

- Deux salons équipés chacun d'un bureau pour le candidat et d'une table pour 8 personnes lui faisant face, plus quelques chaises dans le fond de la salle pour des auditeurs libres.
- Matériel : un vidéoprojecteur et un écran dans chaque salon.
- Hébergement : 16 chambres individuelles pour les jurys du mercredi 15 au vendredi 17 septembre inclus en pension complète.
- Autres besoins : possibilité de garder les bagages le samedi jusqu'à 17 heures.
- Pausas continues dans les deux salons avec rafraîchissements, boissons chaudes et collations.
- Zone d'attente pour les candidats.

Comportement :

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition.
- Vous avez besoin d'être convaincu(e) que l'hôtel (du centre d'examens) peut vous recevoir correctement.
- Vous n'insistez pas sur la partie restauration.
- Vous insistez sur le calme dans les locaux pendant les épreuves.
- Vous êtes intéressé(e) par la possibilité de faire des photocopies ou d'envoyer des télécopies.

Résultats attendus :

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

- Accueillir Monsieur(Madame) FENOT et mettre en confiance.
- Identifier les besoins du client, questionner.
- Proposer une prestation adaptée et établir un devis chiffré du séjour.
- Traiter les objections.
- Proposer une visite des locaux.
- Conclure sur un accord, évoquer l'avenir (envoi de la proposition chiffrée, confirmation et garantie à évoquer).
- 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°5 | 1/1 |