

HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2014 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
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° 8

VENDREDI 23 MAI 2014 – APRÈS-MIDI

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente de chambres à l'occasion d'un mariage.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) VALLET, qui souhaite réserver des chambres du 29 au 31 août 2014, à l'occasion du mariage de son fils.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) VALLET.
- **Conduisez et réalisez** la négociation.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2014	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 8	1/1

HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2014 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
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° 8

VENDREDI 23 MAI 2014 – APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de chambres à l'occasion d'un mariage.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes Monsieur (Madame) VALLET.

Vous recherchez un établissement de qualité disposant de chambres dans la ville (du centre d'examens) pour organiser le mariage de votre fils, du 29 au 31 août 2014.

Vos besoins :

Le mariage se déroulera dans une salle louée spécialement pour cet événement et à proximité de l'hôtel du centre d'examen. Un traiteur et un animateur ont également été choisis pour cette manifestation.

Certains de vos invités venant de loin, vous êtes à la recherche d'un établissement proposant des prestations de qualité.

26 Personnes doivent être hébergées avec la répartition suivante :

- 3 chambres « twin »,
- 2 chambres doubles,
- 4 chambres doubles avec chacune un lit supplémentaire pour des enfants de 5 à 9 ans (ou chambres communicantes),
- 1 chambre supérieure pour les beaux parents,
- 1 suite pour les mariés.

Tous les participants arriveront le 29 août en fin d'après-midi et quitteront l'hôtel le 31 août en fin de matinée.

Vous souhaitez que des bouteilles d'eau soient mises à disposition dans les chambres et qu'un accueil personnalisé soit organisé pour les mariés (en fonction des prestations disponibles à l'hôtel du centre d'examens).

Vous réglerez toutes les chambres et petits déjeuners pour 2 nuits (les repas ne seront pas pris à l'hôtel).

Les autres prestations, s'il y en a, seront à la charge des personnes hébergées.

Budget : plaquette (du centre d'examens).

Comportement :

Vous êtes très soucieux de la qualité des prestations et de l'accueil des invités.

Vous savez qu'à partir d'un certain nombre de personnes il est possible d'obtenir des conditions tarifaires.

Résultats attendus :

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

- Accueillir Monsieur(Madame) VALLET.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée.
- Établir un devis chiffré de l'hébergement et des petits déjeuners.
- Traiter les demandes spéciales et les objections éventuelles, obtenir un accord définitif.
- Organiser (documents de réservation à compléter, confirmation et garantie de paiement à préciser avec versement d'arrhes : date et montant à préciser).
- Envisager les dépenses supplémentaires (extras) à facturer et à encaisser séparément.
- Prendre congé.

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

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2014	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 8	1/1