

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° 10

LUNDI 26 MAI 2014 – APRÈS-MIDI

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Conduire une négociation pour un groupe ponctuel.

Situation :

Nous sommes le (date d'examen).

Vous êtes attaché(e) commercial(e) à l'hôtel (du centre d'examens).

Vous recevez Monsieur (Madame) CAZAL, chargé de mission pour le groupe « BOMBARDIER ». Cette société met en place un voyage de découverte pour ses cadres dans votre région.

Après un rapide entretien téléphonique, vous avez pris rendez-vous avec Monsieur (Madame) CAZAL.

Autres informations :

- Période probable du 23 au 27 juin 2014.
- Nombre de personnes : 24 dont 1 accompagnateur.
- Les tarifs n'ont pas encore été abordés.

Sujet :

Accueillir ce(tte) client(e) potentiel(le).

Conduire l'entretien.

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° 10	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° 10

LUNDI 26 MAI 2014 - APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Conduire une négociation pour un groupe ponctuel.

Situation :

Nous sommes le (date d'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) CAZAL, chargé de mission pour le groupe « BOMBARDIER ». Cette société met en place un voyage de découverte pour ses cadres dans votre région.

Autres informations :

- Période probable du 23 au 27 juin 2014.
- Nombre de personnes : 24 dont 1 accompagnateur.
- Les tarifs n'ont pas encore été abordés.

Vos besoins :

- Réservation ferme.
- 24 personnes y compris l'accompagnateur.
- 10 chambres doubles – 4 singles ; 4 nuits et départ le 27 après le petit-déjeuner.
- ½ pension en accord avec les tarifs de l'hôtel (du centre d'examens).
- Accueil très personnalisé.
- Salon pour des petites réunions chaque matin (pas plus d'une heure). Sans location de matériel ni pause.
- La facturation est à faire parvenir au siège social de votre groupe.

Comportement :

- Vous hésitez entre deux établissements.
- Votre métier vous permet de bien connaître les hôtels.
- Vous trouvez les tarifs un peu élevés.

Résultats attendus :

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

- le candidat doit faire le maximum pour convaincre et rassurer le client.
- Reformulation de l'entretien téléphonique.
- Questionner le client sur ses besoins.
- Prendre des notes.
- Récapituler les besoins du visiteur.

Pertinence des supports utilisés :

- Bonne utilisation de la plaquette : présenter sommairement l'hôtel ; présenter les services qui correspondent aux besoins du client ; présenter les tarifs ; rédiger le devis ; se poser comme interlocuteur dans l'avenir.

N.B. : le candidat doit faire le maximum pour convaincre et rassurer le client sur la qualité des prestations proposées.

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° 10	1/1