

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 n° 2

Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 10

LUNDI 26 MAI 2014 – APRÈS-MIDI

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Contrôler et évaluer le départ d'un client agence.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez formé Pascal(e), nouvellement embauché(e), sur la prise en compte des différents bons d'agence et sur les procédures d'encaissement des règlements pratiquées dans l'hôtel.

Vous souhaitez l'évaluer aujourd'hui sur la procédure de départ des clients agence en présence de Claude (autre réceptionniste), qui jouera le rôle du client.

Le jeu de rôle concernera le départ de M. WILLIAM, client agence.

Sujet :

- **Préparez** la simulation de mise en situation professionnelle ainsi que l'évaluation de Pascal(e).
- **Accueillez** vos deux employé(e)s.
- **Evaluez** les capacités de Pascal(e).
- **Transmettez-lui** vos observations.

SESSION 2014	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 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

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 n° 2

Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 10**LUNDI 26 MAI 2014 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Contrôler et évaluer le départ d'un client agence.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en œuvre :Un(e) élève de 1^{ère} BTN joue le rôle de Pascal(e).Un(e) élève de 1^{ère} BTN (ou un membre de la commission d'interrogation) joue le rôle de Claude.**Comportement :**

- Pascal(e) oublie de questionner le client sur le mini bar, d'expliquer la facture d'extras au client.
- Pascal(e) soigne son relationnel client mais néglige la prise de congé.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :**Partie 2 : *Utilisation de la grille –A – Contrôler- Evaluer***

- Identification des faits : présentation de la mise en œuvre à Claude.
- Réalisation de l'objectif : évaluer sans interrompre pendant le jeu de rôle
- Validité, pertinence et argumentation des choix : rendre compte de sa prestation à Pascale en justifiant tous les points.

Partie 3 : *Communication en situation professionnelle :****Pertinence des supports utilisés et produits :***

- Grille d'évaluation incluant la procédure.
- Procédure de check-out client agence

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés des procédures de départ des clients agence et des règlements.
- Utilisation du logiciel professionnel.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

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

SESSION 2014	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 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