

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° 11

MARDI 27 MAI 2014 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Négociation d'un contrat société.

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) KELLER, directeur(trice) commercial(e) de la société APPLE, spécialisée en informatique et située à une centaine de kilomètres de votre établissement.

Dans le cadre de sa politique de fidélisation de la clientèle, il (elle) souhaite offrir des chèques cadeaux pour un week-end (deux personnes) à ses meilleurs clients (contingent de 200 nuitées soit 50 week-ends) pour la période du 1^{er} septembre 2014 au 1^{er} mars 2015.

Il (elle) recherche un établissement de qualité et souhaite que ces week-ends se démarquent des prestations habituelles.

- **Accueillez** Monsieur (Madame) KELLER.
- **Conduisez et réalisez** la négociation.
- **Proposer** un devis chiffré.

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° 11	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° 11

MARDI 27 MAI 2014 – MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Négociation d'un contrat société.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen), vous êtes Monsieur (Madame) KELLER, directeur(trice) commercial(e) de la société APPLE spécialisée en informatique et située à une centaine de kilomètres de l'hôtel du centre d'examens.

Dans le cadre de votre politique de fidélisation de la clientèle, vous souhaitez offrir des chèques cadeaux pour un week-end (deux personnes) à vos meilleurs clients (contingent de 200 nuitées soit 50 week-ends) pour la période du 1^{er} septembre 2014 au 1^{er} mars 2015.

Vous cherchez un établissement de qualité et souhaitez que ces week-ends se démarquent des prestations habituelles.

Vos besoins :

- Le week-end comprendra la chambre (double ou twin), 4 diners et 4 petits déjeuners (arrivée le vendredi soir, départ le dimanche après le petit déjeuner). Le repas du samedi midi sera à la charge des clients, pour plus de liberté dans leur week-end. Vous n'insisterez pas sur la partie Restauration.
- Vous souhaitez un accueil personnalisé, aussi bien à l'arrivée qu'en chambre. La société enverra à l'hôtel un cadeau de la part d'APPLE (Ipod ou autre) à disposer dans la chambre et accompagné d'un mot du directeur régional de la société.
- Une visite culturelle ou gastronomique pourra être proposée aux clients (à leur charge si supplément) Vous demandez quelques propositions.
- Les clients ne doivent pas être informés du prix payé par la société.
- Apple enverra les chèques cadeaux (de type voucher) à ses meilleurs clients d'ici le 15 Août. Ceux-ci contacteront Apple directement pour donner leur date de séjour pendant la période du 1^{er} septembre 2014 au 1^{er} mars 2015. Apple effectuera directement la réservation auprès de l'hôtel et relancera en début d'année 2015 les clients qui n'auront pas posé de dates.
- Monsieur (Madame) KELLER souhaite que vous envoyiez un courrier de confirmation de réservation avec plan d'accès aux clients lorsque la société vous aura communiqué les noms, adresses et dates de séjour de ces clients.
- Vous souhaitez un prix tout compris par week-end (hors visites) et pour la totalité du contingent. Vous entendez bénéficier d'une réduction vu le volume.

Comportement :

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition cohérente.
- Vous demandez un devis chiffré, si possible une ébauche de contrat ainsi que l'organisation à mettre en place avec l'hôtel.

Résultats attendus :

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

Partie 2 :

- traitement des objections** : privilégier la vente de forfait (2 jours en ½ pension). Le candidat pourra proposer un accueil VIP en chambre
- Proposition d'une solution négociée** : justesse du devis, conditions de vente, délais d'annulation et de règlement.

Partie 3 :

- Pertinence des supports utilisés** : Bonne utilisation de la plaquette et rédaction d'un devis
- Utilisation des techniques et des outils** : Proposer une solution adaptée aux besoins réels du client
- Comportement verbal et non verbal** : questionner de manière cohérente et organisée.

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° 11	1/1