

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 2

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

Sujet n° 1

MARDI 20 MAI 2014 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Conduite de réunion avec le personnel de réception.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes Chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens). Le directeur de l'établissement a attiré votre attention sur différents dysfonctionnements de votre service apparus à la lecture de questionnaires de satisfaction remplis par les clients.

Vous avez vous-même été interpellé(e) par des clients se plaignant à la réception. Cette situation, récente, ne doit pas perdurer.

Vous avez convoqué vos réceptionnistes afin de régler les problèmes suivants :

- Accueil impersonnel et trop rapide (les clients ont l'impression d'être « expédiés »)
- Les réceptionnistes se contentent de distribuer des brochures
- Pas d'informations sur les services annexes
- Erreurs fréquentes de facturation

Réceptionnistes présents : Adrien(ne), Lilian(e), Alexandre(a).

Réceptionnistes convoqués mais absents : Dominique, Paulin(e).

Sujet :

- **Préparez** le plan de la réunion et les supports nécessaires.
- **Animez** la réunion avec le personnel présent.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2014	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	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 2

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

Sujet n° 1**MARDI 20 MAI 2014 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel de réception.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens). Le directeur de l'établissement a attiré votre attention sur différents dysfonctionnements de votre service apparus à la lecture de questionnaires de satisfaction remplis par les clients. Vous avez vous-même été interpellé(e) par des clients se plaignant à la réception. Cette situation, récente, ne doit pas perdurer.

Vous avez convoqué vos réceptionnistes afin de régler les problèmes suivants :

- Accueil impersonnel et trop rapide (les clients ont l'impression d'être « expédiés »)
- Les réceptionnistes se contentent de distribuer des brochures
- Pas d'informations sur les services annexes
- Erreurs fréquentes de facturation

Réceptionnistes présents : Adrien(ne), Lilian(e), Alexandre(a).Réceptionnistes convoqués mais absents : Dominique, Paulin(e).**Mise en œuvre :**

Deux élèves de 1ère BTN et 1 membre du jury jouent le rôle des réceptionnistes : Adrien(ne), Lilian(e), Alexandre(a).

Réceptionnistes convoqués mais absents : Dominique, Paulin(e).Dysfonctionnements détectés par le Directeur et le chef de réception (candidat) :**Comportement :**

- Les réceptionnistes ont une attitude coopérative mais sont fatigués en raison du surcroît d'activité actuel non prévu.
- Adrien(ne) : se plaint de l'absentéisme de Dominique et Paulin(e) depuis 1 mois et constate avec ironie qu'ils (elles) sont absents(tes) aujourd'hui. Les autres réceptionnistes doivent les remplacer et enchaîner les services.
- Lilian(e) : invoque la mauvaise communication avec le service des étages (ne répond pas au téléphone).
- Alexandre(a) : l'erreur est « humaine », le service est débordé.

Résultats attendus :*Utilisation de la grille C – Animer.*

- Préparez le plan de la réunion
- Accueillez les employés
- Présentez l'objet de la réunion et les faits reprochés
- Animez la réunion avec le personnel de réception

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

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2014	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	1/1