

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° 11

MARDI 27 MAI 2014 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Formation d'un nouvel employé(e) à l'enregistrement informatique d'un départ client avec voucher forfait.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens) et vous avez recruté un(e) nouveau (nouvelle) réceptionniste, Alix, il y a 2 semaines.

Alix a reçu une formation assez complète sur l'utilisation du logiciel hôtelier mais vous souhaitez personnellement le (la) former sur les départs de clients « agence » car trop d'erreurs sont commises.

Sujet :

- **Préparez** la séance de formation.
- **Accueillez** Alix.
- **Réalisez** la formation.

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° 11	1/2

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° 11**MARDI 27 MAI 2014 - MATIN****ANNEXE 1 (destinée au candidat)**

<u>DATE ARRIVEE</u> : J-1 <u>Heure d'arrivée</u> : 18 h 00	<u>DATE DEPART</u> : J
<u>TYPE DE CHAMBRE</u> : 1 DB TW JS	<u>NBRE DE PERS</u> : 1
<u>NOM ET PRENOM DU CLIENT</u> : GAUTHIER Michel(le)	
<u>ADRESSE</u> : <u>Tél</u> : 06 89 45 75 35	
<u>NOM SOCIETE OU AGENCE</u> : HAVAS VOYAGES <u>ADRESSE</u> : 18 Cours Aristide Briand – 33000 Bordeaux <u>TEL</u> : 05 25 25 69 36 <u>FAX</u> : 05 25 56 78 14 <u>E-mail</u> : <u>PRISE EN CHARGE</u> : Voucher B & B	<u>CONTACT</u> : Pierre
<u>Date réservation</u> : 30 avril 2014 <u>Confirmation</u> : OUI	<u>Réceptionniste</u> : Jean

Voucher n° 58963

HAVAS VOYAGES
 18 Cours Aristide Briand
 33 000 BORDEAUX
 Tél : 05 25 25 69 36
 Fax : 05 25 56 78 14
 E-Mail : contact@havas.bordeaux.com



Veillez fournir à : **GAUTHIER Michel(le)**
Nombre de personnes : **1**
Les prestations suivantes : 1 chambre à grand lit avec PDJ
 Du : J-1 Au : J

Prise en charge : B&B

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° 11	2/2

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° 11

MARDI 27 MAI 2014 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Formation d'un nouvel employé(e) à l'enregistrement informatique d'un départ client avec voucher forfait.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en œuvre :

Un(e) élève de 1^{ère} BTN joue le rôle d'Alix, réceptionniste en période de formation.

Comportement :

- Alix est en formation depuis 2 semaines et s'investit dans son travail.
- Il (elle) a déjà été en poste pendant le service du matin, mais en doublure, et n'a pas réalisé cette tâche en autonomie.
- Il (elle) souhaite bien faire mais commet des erreurs de lecture du voucher et de la fiche de réservation.
- Il (elle) pose des questions sur les manipulations délicates : transfert de la facture en débiteurs, quelle facture gérer en 1^{er} (celle du client ou celle de l'agence) ?
- Il (elle) s'interroge sur le règlement de la facture agence (envoi et suivi des relances).

Résultats attendus :

Utilisation de la grille B – Former.

- Accueillir Alix.
- Vérifier ses connaissances en matière de départ au « desk ».
- Réaliser une démonstration de la tâche en identifiant les points critiques.
- Laisser Alix réaliser l'enregistrement du départ agence.
- Corriger ses erreurs et répondre à ses questions.
- Evoquer l'avenir et lui remettre une fiche de procédure.

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° 11	1/2

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° 11**MARDI 27 MAI 2014 - MATIN****ANNEXE 1 (destinée à la commission d'interrogation)**

DATE ARRIVEE : J-1 Heure d'arrivée : 18 h 00	DATE DEPART : J
TYPE DE CHAMBRE : 1 DB TW JS	NBRE DE PERS : 1
NOM ET PRENOM DU CLIENT : GAUTHIER Michel(le)	
ADRESSE : Tél : 06 89 45 75 35	
NOM SOCIETE OU AGENCE : HAVAS VOYAGES ADRESSE : 18 Cours Aristide Briand – 33000 Bordeaux TEL : 05 25 25 69 36 FAX : 05 25 56 78 14 E-mail : PRISE EN CHARGE : Voucher B & B	CONTACT : Pierre
Date réservation : 30 avril 2014 Confirmation : OUI	Réceptionniste : Jean

Voucher n° 58963

HAVAS VOYAGES
 18 Cours Aristide Briand
 33 000 BORDEAUX
 Tél : 05 25 25 69 36
 Fax : 05 25 56 78 14
 E-Mail : contact@havas.bordeaux.com



Veillez fournir à : **GAUTHIER Michel(le)**
Nombre de personnes : **1**
Les prestations suivantes : 1 chambre à grand lit avec PDJ
 Du : J-1 Au : J

Prise en charge : B&B

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° 11	2/2