

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° 5

JEUDI 22 MAI 2014 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Négociation d'un salon pour un speed-dating.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) MANZANERO de la société événementielle « Les Tourterelles » qui souhaite organiser une soirée speed-dating dans votre établissement au mois d'octobre prochain.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) MANZANERO.
- **Conduisez** la négociation.

| | | | |
|-------------|---|-------------------|---------------|
| 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° 5 | 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 |

Sujet n° 5

JEUDI 22 MAI 2014 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Négociation d'un salon pour un speed-dating.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) MANZANERO de la société événementielle « Les Tourterelles » et vous souhaitez organiser une soirée speed-dating dans la région. Vous avez déjà visité les salons de cet hôtel et ils vous semblent adaptés pour l'organisation de votre soirée. L'hôtel est merveilleusement situé pour attirer beaucoup de candidats.

Vos besoins :

- Vous recevrez 40 personnes (20 hommes et 20 femmes).
- 2 chambres individuelles avec petits déjeuners pour les 2 organisateurs
- Besoin de deux petits salons (hommes et femmes séparés) pour un cocktail d'accueil, et d'un grand salon pour le speed-dating.
- Cocktail d'accueil sans alcool pour 40 personnes.
- Un écran va diffuser (dans les deux salles de cocktail) un spot tourné au cours des précédentes éditions de l'évènement.
- Avant d'être dirigés vers les salons, les candidats seront accueillis dans un espace réservé où ils recevront leur numéro et l'explication du déroulement de la soirée.
- Le salon principal accueillant le speed-dating sera équipé de 20 tables et 40 chaises.
- Vous vous inquiétez des places de parking disponibles.
- Cette soirée aura lieu le jeudi 16 octobre 2014 entre 18h00 et 21h00.

Comportement :

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition. Vous n'insistez pas sur la partie restauration.
- Vous insistez beaucoup sur le caractère événementiel de la soirée.
- Vous demandez une certaine discrétion vis-à-vis des participants.

Résultats attendus :

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

- Accueillir M. (Mme) MANZANERO.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée et établir un devis.
- Proposer éventuellement une visite des locaux.
- Traiter les objections.
- Établir un devis, évoquer l'avenir (envoi de la proposition, dates de confirmation, garantie de paiement...).
- Prendre congé.

NB : 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° 5 | 1/1 |