HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2015 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 et les prescripteurs

Sujet N° 1**MARDI 26 MAI 2015 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres à un prescripteur.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens), vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) LEFAIT, directeur(trice) du réseau des agences de voyages françaises Transtour.

Il envisage de commercialiser un package de deux nuits en pension complète à destination de couples souhaitant se ressourcer et découvrir la région (du centre d'examens).

Il fait appel à vos services pour fournir l'hébergement et la restauration à une clientèle d'individuels loisirs.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) LEFAIT.
- **Proposez** vos prestations et **négochiez** des tarifs correspondant à ses attentes.

SESSION 2015	Examen : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	1/1

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2015 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 et les prescripteurs

Sujet N° 1

MARDI 26 MAI 2015 – MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de chambres à un prescripteur.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

- Vous êtes monsieur (madame) LEFAIT, directeur(trice) du réseau des agences de voyages françaises Transtour.
- Vous avez souhaité rencontrer l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) pour lui soumettre votre idée de vente d'un package de deux nuits en pension complète à destination de couples souhaitant se ressourcer et découvrir la région de l'hôtel du centre d'examen.
- Vous souhaitez passer une nuit à l'hôtel pour vous faire une idée de la qualité des prestations.
- Vous souhaitez que l'on vous propose un forfait intéressant en pension complète. Ce package sera proposé dans les 850 agences de voyages en France.

Vos besoins :

- Durée de séjour : 2 nuits (vendredi, samedi).
- Arrivée des participants : dans la soirée du vendredi.
- Départ des participants : le dimanche soir – possibilité de garder la chambre jusqu'à 17h.
- Chambre à grand lit avec une belle vue.
- Restauration : petits déjeuners équilibrés, déjeuners légers avec possibilité de paniers repas (pour les clients souhaitant découvrir la région) et dîners incluant des spécialités régionales.
- Service conciergerie.
- 5 chambres de l'hôtel (du centre d'examens) en allotement chaque WE de l'année.

Comportement :

- Vous souhaitez que vos clients puissent apprécier la qualité des mets locaux (ne pas insister sur la restauration).
- Vous souhaitez que les clients soient informés lors de leur arrivée sur les activités se déroulant pendant le week-end.
- Vous êtes attentif à tout argumentaire de vente concernant les prestations internes à l'hôtel favorisant la prise en charge des clients et leur détente.
- Vous faites remarquer l'impact médiatique de vos agences dans toute la France.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille A – Vendre de chambres et traiter des demandes particulières :

- Accueillir monsieur (madame) LEFAIT.
- Détecter les besoins et cerner le souci de qualité formulé par le prescripteur vis-à-vis de ses futurs clients.
- Traiter les objections (nombre de chambres en allotement, tarif négocié en pension complète, % de commission sur l'hébergement).
- Proposer une solution négociée qui mette en valeur l'intérêt d'une bonne collaboration (envoi du bon forfait, date de rétrocession).
- Mettre en place la relation future : contrat avec les conditions définies pour chaque partie.
- Proposer de visiter les chambres et les divers locaux.
- Consulter les disponibilités pour proposer une nuit offerte à monsieur (madame) LEFAIT.
- Prendre congé.

SESSION 2015	Examen : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	1/1