

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration      Session 2015      Option A - Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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

<b>Atelier 1</b>
<b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>

**Sujet N° 2****MARDI 26 MAI 2015 - APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un contrat d'allotement avec un tour operateur.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens) vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) DUPUIS, responsable de la société TOURING'BUS.

Un nouveau parc d'attractions va ouvrir ses portes à proximité de votre hôtel et monsieur (madame) DUPUIS cherche un contrat d'hébergement pour les chauffeurs de ses bus qui utiliseront des chambres en journée.

**Sujet :**

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

SESSION <b>2015</b>	Examen : <b>BTS HÔTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	Option <b>A</b> <b>MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE</b>	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES    Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 2</b>	<b>1/1</b>

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration      Session 2015      Option A - Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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

<b>Atelier 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>
---

**Sujet N° 2****MARDI 26 MAI 2015 - APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Négociation d'un contrat d'allotement avec un tour operateur.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

- Vous êtes monsieur (madame) DUPUIS, responsable de la société TOURING'BUS.
- Vous avez souhaité rencontrer l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) pour lui soumettre vos besoins afin d'héberger les chauffeurs des bus en journée.
- Ceux-ci déposeront les visiteurs devant le parc et se rendront à l'hôtel pour se reposer dans la journée.
- Vous avez sélectionné l'hôtel pour sa proximité avec le futur parc d'attractions.

**Vos besoins :**

- Arrivée à 10h30 – départ 16h30.
- Volume : au moins 1 chambre par jour toute l'année et possibilité de 4 à 5 chambres les week-ends (samedi et dimanche).
- Chambres individuelles seulement.
- Possibilité de plateaux repas froids en chambre à la demande des chauffeurs.
- Parking pour les bus.

**Comportement :**

- Vous insistez sur le calme nécessaire au repos des chauffeurs.
- Vous estimez que l'hôtel pourra relouer les chambres le soir même ; vous comptez donc sur une proposition tarifaire avantageuse.
- Vous répondez favorablement aux exigences de l'hôtel en ce qui concerne les délais de rétrocession et de paiement.

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

- Accueillir monsieur (madame) DUPUIS.
- Détecter les besoins particuliers de cette clientèle en « day-use » (horaires décalés, chambres calmes, plateaux repas...).
- Proposer des tarifs adaptés au volume de nuitées.
- Requérir la confirmation des chambres une semaine avant.
- Demander le respect de l'heure de départ.
- Fixer les conditions de prise en charge et de règlement.
- Prendre congé.

SESSION <b>2015</b>	Examen : <b>BTS HÔTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	Option <b>A</b> <b>MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE</b>	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES    Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 2</b>	<b>1/1</b>