

**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° 3****MERCREDI 27 MAI 2015 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Réclamation d'un client individuel.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Il est 19 heures, monsieur (madame) VINCENT, client(e) individuel(le) vient vous faire part de son mécontentement. Monsieur et madame VINCENT sont arrivés la veille pour un séjour de 3 nuits.

**Sujet :**

- **Recevez** monsieur (madame) VINCENT.
- **Gérez** la réclamation.
- **Assurez** le suivi de la réclamation et **justifiez** vos choix auprès du jury.

SESSION <b>2015</b>	Examen : <b>BTS HÔTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	30 min
	Option <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	<b>ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES</b> Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/1</b>

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° 3****MERCREDI 27 MAI 2015 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Réclamation d'un client individuel.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

Il est 19 heures ; vous êtes monsieur (madame) VINCENT, client(e) individuel(le) et demandez à rencontrer une personne responsable de l'établissement à la réception.

**Vous faites part de votre mécontentement.**

Vous êtes arrivés la veille pour un séjour de 3 nuits.

Ce matin, vous êtes passé(e) à la réception signaler que le pommeau de douche était cassé.

En entrant dans la chambre, vous avez constaté que la réparation n'avait pas été effectuée. De plus, vous tenez à faire remarquer qu'en vous couchant la veille au soir, le drap du lit était sale et que vous avez dû contacter la réception pour le faire changer.

**Comportement :**

- Vous êtes énervé(e). Il est hors de question que la douche ne soit pas réparée.
- Vous vous apaisez si le candidat vous propose des solutions adéquates.

**Résultats attendus :***Utilisation de la grille B – Traitement des réclamations.*

- Accueillir monsieur (madame) VINCENT.
- Découvrir les problèmes.
- Présenter ses excuses au nom de l'équipe et ne pas chercher de responsable identifié devant le client.
- Proposer des solutions.
- Réaliser une synthèse.
- Prendre congé.

**Communication professionnelle :**

- Utilisation du dossier informatique et gestion du planning (délogement avec sur-classement).
- Mettre en œuvre les techniques de traitement des réclamations.
- Attitude positive, ouverte et écoute active.

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

SESSION <b>2015</b>	Examen : <b>BTS HÔTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	30 min
	Option <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	<b>ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES</b> Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/1</b>