

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° 4**MERCREDI 27 MAI 2015 - APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'une série de nuitées.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Vous recevez monsieur (madame) COLLOT, coordinateur(trice) d'un chantier proche de l'hôtel où se construit un centre commercial avec un hypermarché et de multiples commerces. Les travaux doivent durer une année.

L'architecte responsable du gros œuvre, monsieur DUPONTEL, sera présent 4 nuits par semaine durant les 4 premiers mois.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) COLLOT.
- **Proposez** vos prestations et **négociez** 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° 4	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° 4**MERCREDI 27 MAI 2015 - APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Négociation d'une série de nuitées.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

- Vous êtes monsieur (madame) COLLOT, coordinateur(trice) d'un chantier proche de l'hôtel.
- Vous avez souhaité rencontrer le (la) chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens) afin de négocier l'hébergement de l'architecte, monsieur DUPONTEL, responsable du gros œuvre du futur centre commercial.
- Vous souhaitez que l'on vous propose un forfait intéressant en demi-pension.

Vos besoins :

- Présence sur le chantier : 16 semaines (du 31 août 2015 au 20 décembre 2015).
- Arrivée de l'architecte : le lundi soir.
- Départ de l'architecte : le vendredi matin (soit 4 nuits).
- Chambre à grand lit.
- Monsieur DUPONTEL est sensible à un accueil personnalisé.
- Restauration : petit déjeuner et dîner.
- Business corner (avec accès internet, imprimante, photocopieuse).
- Le client règlera ses extras (hors ½ pension).

Comportement :

- Vous êtes exigeant sur les prix, vous avez eu une proposition intéressante d'un hôtel concurrent.
- La commission d'interrogation fixera un prix en accord avec la plaquette de l'hôtel du centre d'examens jusqu'à -20% maximum.

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

- Accueillir monsieur (madame) COLLOT.
- Détecter les besoins et cerner le souci de qualité.
- Traiter les objections (négociation tarifaire en valorisant son produit...).
- Proposer une solution négociée (accueil spécifique + ½ pension + business corner, possibilité de conserver les bagages).
- Mettre en place la relation future : contrat avec les conditions définies pour chaque partie (facturation en fin de mois pour la ½ pension + facturation des extras à chaque fin de semaine).
- Proposer de visiter une chambre à grand lit et les divers locaux dont business corner.
- 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° 4	1/1