

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 2</b>
<b>Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>

**Sujet N° 9****LUNDI 1<sup>er</sup> JUIN 2015 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduite de réunion avec les réceptionnistes.

**Situation :**

Vous êtes chef de réception dans l'hôtel (du centre d'examens). Vous réunissez votre équipe de réception afin de leur annoncer que l'hôtel va prochainement s'affilier à une chaîne volontaire (Quiet Hotel). Vous leur présentez les avantages en terme de commercialisation de l'hôtel et le changement de progiciel en front-office.

**Sujet :**

- **Préparez** la réunion.
- **Accueillez** votre équipe.
- **Conduisez** la réunion.

Session <b>2015</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 9</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

**Atelier 2**  
**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail**

**Sujet N° 9****LUNDI 1<sup>er</sup> JUIN 2015 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Conduite de réunion avec les réceptionnistes.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

L'hôtel va prochainement s'affilier à la chaîne volontaire « Quiet Hotel ».

Le candidat doit présenter les avantages en terme de commercialisation de l'hôtel et le changement de progiciel en front-office.

**Mise en œuvre :**2 élèves de 1<sup>ère</sup> baccalauréat technologique et un membre du Jury jouent le rôle des réceptionnistes.**Comportement :**

- Claude a 15 ans d'ancienneté et il (elle) est réfractaire au changement.
- Camille a déjà subi une affiliation à une chaîne et il/elle a très mal vécu le changement de progiciel.
- Dominique est disposé(e) à bien faire et se laisse convaincre par les arguments du candidat.

**Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :****Partie 1 – Prise de contact.**

- Accueil du candidat.

**Partie 2 - Utilisation de la grille –C–Animer -**

- Présentation de l'ordre du jour.
- Conduite des échanges.
- Capacité à expliquer les intérêts d'une chaîne volontaire.
- Traitement des objections.
- Synthèse.
- Évocation de l'avenir (formation).
- Prise de congé.

**Partie 3 - Communication en situation professionnelle :***Pertinence des supports utilisés et produits :*

- Exploiter un support écrit (paper board) de façon structurée.

*Utilisation des techniques et des outils :*

- Capacités à argumenter, convaincre et rassurer.

*Comportement professionnel verbal et non verbal :*

- Attitude et langage adaptés.

Session <b>2015</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 9</b>	<b>1/1</b>