

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 1**  
**Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs**

**Sujet N° 11**

**MARDI 2 JUIN 2015 - MATIN**

**FICHE CANDIDAT**

**Thème principal :**

Négociation d'un contrat d'hébergement.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez rendez-vous dans quelques minutes avec monsieur (madame) LACADIERE, nouveau (nouvelle) directeur(trice) général(e) du cinéma Gaumont de votre ville. Monsieur (madame) LACADIERE souhaite vous rencontrer afin de négocier la location d'une chambre pour 4 nuits par semaine pendant 6 mois environ.

Vous profitez de cette entrevue pour négocier un tarif préférentiel pour les clients de l'hôtel souhaitant se rendre au cinéma.

**Sujet :**

- **Accueillez** monsieur (madame) LACADIERE.
- **Conduisez** la négociation.

SESSION <b>2015</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 1</b>	<b>30 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° 11</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 1**  
**Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs**

**Sujet n° 11**

**MARDI 2 JUIN 2015 - MATIN**  
**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

**Thème principal :**

Négociation d'un contrat d'hébergement.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen), le candidat est attaché commercial de l'hôtel (du centre d'examens). Vous êtes monsieur (madame) LACADIERE. Vous êtes nommé(e), à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2015, directeur général du cinéma Gaumont de la ville de l'hôtel (du centre d'examens) et ce, pendant 6 mois environ. Vous recherchez un hébergement dans un hôtel au calme.

**Vos besoins :**

- 1 chambre individuelle à grand lit du lundi au jeudi inclus, dîners vers 20h00 et petits déjeuners à 7h30, du 31 août 2015 au 26 février 2016 (soit 26 semaines).
- La facture est à établir au nom de : Société Gaumont. Prise en charge de la société forfait ½ pension.
- Facture mensuelle à envoyer directement au service comptabilité de la société Gaumont.
- Budget : plaquette de l'hôtel (du centre d'examens).

**Comportement :**

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition et vous ne demandez qu'à être convaincu(e) par l'argumentation du candidat surtout si le candidat tient compte du volume de nuitées et de repas pour établir ses prix : 30% de réduction sur le tarif affiché semble raisonnable.
- Vous êtes également prêt à accorder une réduction de 30% sur les tickets de cinéma pour les clients de l'hôtel. (7,50€ au lieu de 10,90 €)

**Résultats attendus :**

**Utilisation de la grille A** – Vendre des chambres ou traiter des demandes et attentes particulières.

- Accueillir monsieur (madame) LACADIERE.
- Identifier les besoins.
- Proposer une prestation adaptée et établir un devis chiffré du contrat.
- Traiter les objections.
- Conclure sur un accord, évoquer l'avenir (documents de réservation à compléter, confirmation et garantie de paiement à obtenir).
- Prendre congé.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2015	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° 11	1/1