

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° 12**MARDI 2 JUIN 2015 - APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'une manifestation.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Il est 10h00.

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

Vous accueillez monsieur (madame) THISON, chef de service à l'hôpital proche de l'hôtel, qui souhaite organiser dans vos locaux 3 jours de conférences.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) THISON.
- **Conduisez et réalisez** la négociation.

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° 12	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° 12****MARDI 2 JUIN 2015 - APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Négociation d'une manifestation.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Il est 10h.

Le candidat est chef de réception. Il conduira la négociation.

Un des membres du jury jouera le rôle de monsieur (madame) THISON.

Vos besoins :

Vous devez organiser une conférence médicale durant 3 jours au sein de l'hôtel (du centre d'examens).

- Du 10 au 13 septembre 2015 – matinées de 8h30 à 12h00 – après-midi de 14h00 à 16h30.
- L'assistance se compose de 80 personnes chaque jour – les conférenciers (professeurs de médecine et chercheurs) seront 5 chaque jour.
- Les conférenciers sont différents chaque jour (5 départs et 5 arrivées)- ils arrivent la veille au soir (le 09 pour les premiers) de leur intervention et quittent l'hôtel après leur conférence (fin à 16h30).
- Hébergement : 5 singles (identiques) chaque jour.
- Restauration : petits-déjeuners et diners (sauf le 13) pour les conférenciers, déjeuners et 2 pauses pour tous.
- Matériel de projection.

Comportement :

- Vous faites confiance aux professionnels du secteur hôtelier et attendez les conseils et les propositions.
- Vous n'avez pas de budget fixé mais vous avez l'intention de faire jouer la concurrence pour obtenir le meilleur rapport qualité/prix.
- Vous n'insistez pas sur les prestations liées à la restauration.
- Vous prenez en charge la totalité des frais liés au séjour et vous attendez des services de qualité pour les conférenciers.

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

- Accueillir monsieur (madame) THISON.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée et établir un devis chiffré.
- Traiter les objections (prise en charge des extras).
- Rassurer le client sur la qualité (accueil VIP, garde des bagages, 5 chambres identiques...).
- Évoquer l'avenir (confirmation de réservation, garantie de paiement, mode et délais de paiement).
- 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° 12	1/1