

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° 15****MARDI 22 NOVEMBRE 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Réclamation client individuel.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) HENIN client individuel de l'hôtel voyageant en couple et vous avez demandé à rencontrer le chef de réception.

Vous lui faites part :

- Que vous avez subi un vol dans votre chambre lors de votre absence.
- Objet volé : une bague (chevalière) que vous aviez offerte à votre conjoint(e).

Comportement :

- Vous déjeuniez au restaurant avec votre conjoint et au retour vous avez retrouvé votre chambre avec des effets déplacés et la bague ou chevalière volée.
- La porte était fermée à votre départ et à votre arrivée, d'où des suspicions sur l'honnêteté du personnel.
- Vous souhaitez porter plainte.
- Vous êtes énervé(e) car :
 - On vous avait assuré de la sécurité au sein de l'hôtel lors de votre réservation et vous constatez que tel n'est pas le cas.
 - Cette bague (cette chevalière) outre la valeur monétaire, représente une valeur sentimentale.
 - Vous ne savez que faire en pareille circonstance et comptez sur le chef de réception pour vous aider dans vos démarches administratives.

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

- Accueillir monsieur (madame) HENIN.
- Questionner pour cerner la situation.
- Présenter ses excuses au nom de l'hôtel et ne pas chercher de responsable identifié devant le client (honnêteté du personnel mise en cause).
- Proposer une solution = aide dans la procédure administrative (déclaration de vol auprès des services de police, déclaration à l'assurance avec facture).
- Réaliser une synthèse et prendre congé.

Communication professionnelle :

Pertinence des supports utilisés ou produits.

- Prise de note, information des différents services du conflit client.

Utilisation des techniques et des outils.

- Mettre en œuvre la technique de traitement de la réclamation et reformuler.
- Apporter une aide au client dans ses démarches administratives.

Comportement professionnel verbal et non verbal : attitude ouverte, écoute active, rassurante.

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

SESSION 2016	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° 15	1/1