

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration

Session 2016

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° 15**MARDI 22 NOVEMBRE 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Réclamation client individuel.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous recevez monsieur (madame) HENIN, client individuel de l'hôtel voyageant en couple qui a demandé à vous rencontrer.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) HENIN.
- **Traitez** la réclamation.
- **Justifiez** vos choix auprès du jury.

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