

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 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>
---------------------------------------------------------------------------------------------

**Sujet N° 14****MARDI 22 NOVEMBRE 2016 – MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente d'un séminaire.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) DUPUIS. Vous recherchez un établissement de qualité, situé dans un quartier calme mais toutefois proche du centre ville pour pouvoir organiser un séminaire.

Vous ne demandez qu'à être convaincu(e) par l'argumentation du candidat.**Vos besoins :**

- Groupe de 40 personnes y compris vous-même.
- Hébergement en chambres individuelles (calmes et reposantes) les nuits des 4, 5 et 6 octobre.
- Réunions de travail prévues les 4, 5, 6 octobre prochains (début vers 9 h 00 ; fin vers 17 h 00).
- Salle de séminaire équipée d'un tableau, d'un vidéo-projecteur et d'un grand écran.
- Déjeuners de travail légers et dîner les 4, 5 et 6 octobre.
- Organisation d'une sortie culturelle le 7 octobre (9 h 00 fin 15 h 00) et vous attendez des propositions avec un panier repas pour le midi.
- Départ le 7 vers 17 h 00 de l'hôtel.
- Budget : plaquette de l'hôtel (du centre d'examens).

**Comportement :**

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition.
- Vous n'insistez pas sur la partie restauration.

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

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

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

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
<b>2016</b>	OPTION A 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° 14</b>	<b>1/1</b>