

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° 12**MARDI 24 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vendre des chambres, traiter des demandes et attentes particulières.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous recevez monsieur (madame) GRENON, directeur(trice) du magasin de prêt à porter masculin « Le Gentilhomme », membre d'un réseau de franchise.

Au cours d'un entretien téléphonique, monsieur (madame) GRENON vous a indiqué qu'il (elle) supervisait l'ouverture d'un nouveau magasin dans la ville de l'hôtel (du centre d'examens).

Sujet :

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

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° 12	1/1

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° 12**MARDI 24 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vendre des chambres, traiter des demandes et attentes particulières.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) GRENON, directeur(trice) du magasin de prêt à porter masculin « Le Gentilhomme », membre d'un réseau de franchise, possédant également des unités en filiale.

Au cours d'un entretien téléphonique, vous avez indiqué que vous supervisiez l'ouverture d'un nouveau magasin dans la ville de l'hôtel (du centre d'examens).

Du 12 septembre au 11 novembre prochain, vous devez venir régulièrement avec 5 de vos collaborateurs dans la ville (du centre d'examens) afin de préparer l'ouverture prévue le mercredi 9 novembre.

Vos besoins :

- 6 chambres individuelles en demi-pension du lundi soir au vendredi matin, du 12 septembre au 11 novembre (soit 9 semaines).
- 2 salons pour pouvoir procéder aux entretiens de recrutement des équipes du 10 octobre au 14 octobre inclus (soit 5 jours).

Comportement :

- Vous êtes attentif à la compréhension des besoins (6 chambres individuelles en demi-pension + 2 salons pour 5 jours pouvant être des chambres ou suite aménagées en bureau).
- Vous n'insistez pas sur la restauration, mais vous souhaitez cependant une variété dans les menus car vous dînez 4 soirs par semaine pendant 9 semaines.

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

- Accueillir monsieur (madame) GRENON.
- Définir ses besoins et y apporter une réponse adaptée.
- Proposer une prestation tarifaire adaptée et répondre aux objections.
- Présenter les conditions générales de vente (confirmation, annulation, conditions de règlement).
- Évoquer l'avenir et prendre congé.

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

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° 12	1/1