

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 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 11**MARDI 24 MAI 2016 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôler et évaluer une activité en réception.

Situation :

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

Vous avez formé votre réceptionniste Dominique à la technique d'accueil d'un client individuel agence avec réservation.

Vous souhaitez vérifier aujourd'hui qu'il (elle) maîtrise cette procédure. Vous utiliserez le dossier client mis à votre disposition par le centre d'examens (annexe 1).

Sujet :

- **Préparez** et mettez en œuvre avec votre employé(e) et un autre membre de l'équipe une simulation de mise en situation.
- **Contrôlez** le déroulement de l'arrivée du client.
- **Évaluez** les capacités de Dominique.
- **Transmettez-lui** vos observations.

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 11	1/2

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 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 11**MARDI 24 MAI 2016 - MATIN****FICHE CANDIDAT****ANNEXE 1**

HAVAS VOYAGES Agence de Saint-Quentin Place de l'Hôtel de Ville 78280 SAINT QUENTIN EN YVELINES TEL 01.60.23.51.61			
Nom du client		M. & Mme DEMAZON	
Prestations		<ul style="list-style-type: none"> • Chambre 2 pers • Petit déjeuners • Dîners 	
Arrivée	J	Heure	17h00
Départ	J+2		
Nbres nuits		2	
Nbres pers.		2	
Prix/jour		Plaquette	
Valeur du coupon		Forfait demi-pension (tarif plaquette)	
Observations : Taxe de séjour à la charge du client			

COUPON HÔTEL	
N° 003778	
Hôtel du centre d'examens	
FAIT LE : 04/04/2016 Par HAVAS VOYAGES	

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 11	2/2

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 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 11**MARDI 24 MAI 2016 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Contrôler et évaluer une activité en réception.

Situation :

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

Vous avez formé votre réceptionniste Dominique à la technique d'accueil d'un client individuel agence avec réservation.

Vous souhaitez vérifier aujourd'hui qu'il (elle) maîtrise cette procédure. Vous utiliserez le dossier client mis à votre disposition par le centre d'examens (Annexe 1).

Mise en œuvre :Un(e) élève de 1^{ère} BTn joue le rôle de Dominique, réceptionniste.

Un(e) membre de la commission d'interrogation joue le rôle du client DEMAZON.

Comportement :

- Dominique omet de réclamer au client le bon d'échange de l'agence.
- Dominique ne reformule pas les conditions de séjour du client.

Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :**Partie 1 - Prise de contact**

- Accueil du(de la) réceptionniste.

Partie 2 - Utilisation de la grille A – Contrôler-Évaluer**Partie 3 - Communication en situation professionnelle :***Pertinence des supports utilisés et produits :*

- Rédiger une grille d'évaluation.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.
- Faire preuve de pédagogie.

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 11	1/2

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 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 11**MARDI 24 MAI 2016 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****ANNEXE 1**

HAVAS VOYAGES Agence de Saint-Quentin Place de l'Hôtel de Ville 78280 SAINT QUENTIN EN YVELINES TEL 01.60.23.51.61			
Nom du client		M. & Mme DEMAZON	
Prestations		<ul style="list-style-type: none"> • Chambre 2 pers • Petit déjeuners • Dîners 	
Arrivée	J	Heure	17h00
Départ	J+2		
Nbres nuits		2	
Nbres pers.		2	
Prix/jour		Plaquette	
Valeur du coupon		Forfait demi-pension (tarif plaquette)	
Observations : Taxe de séjour à la charge du client			

COUPON HÔTEL

N° 003778

Hôtel du centre d'examens

FAIT LE : 04/04/2016
Par HAVAS VOYAGES

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 11	2/2