

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration Session 2016 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

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° 3****MERCREDI 18 MAI 2016 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente d'un séminaire.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous avec monsieur ou madame LECLAIRE de la société de cosmétiques « Belle Nature » qui souhaite organiser un séminaire du 12 au 14 septembre prochain pour présenter sa nouvelle gamme de produits de beauté bio à ses directeurs régionaux.

**Sujet :**

- **Accueillez** monsieur ou madame LECLAIRE.
- **Conduisez** la négociation.

SESSION <b>2016</b>	Examen : <b>BTS HÔTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	Option <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/1</b>

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration Session 2016 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

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° 3****MERCREDI 18 MAI 2016 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente d'un séminaire.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes monsieur ou madame LECLAIRE de la société de cosmétiques « Belle Nature ». Vous souhaitez organiser un séminaire du 12 au 14 septembre prochains afin de présenter votre nouvelle gamme de produits bio à vos directeurs régionaux. Vous avez rendez-vous avec le chef de réception de l'hôtel du centre d'examen.

**Vos besoins :**

- Groupe de 12 personnes y compris vous-même.
- Réunions de travail prévues les 12 et 13 septembre (de 9 h 00 à 17 h 00).
- Arrivée des participants le 12 septembre au matin à partir de 8 h 00 (prévoir de stationner 8 voitures).
- Départ le 14 septembre à 10 h 00.
- Hébergement en chambre individuelle standard pour les 2 nuits.
- Salle de réunion équipée de paper board, d'un grand écran, d'un vidéo projecteur (vous apporterez votre ordinateur portable).
- Disposition en « U ».
- 2 pauses à 10 h 30 et 15 h 30.
- Petit déjeuner, déjeuner et dîner chaque jour (menus légers le midi, plus élaborés le soir).
- Prévoir un cocktail festif de fin de séminaire le 13 au soir (entre 19 h 00 et 20 h 00).
- Budget : à voir selon plaquette du centre d'examens.

**Comportement :**

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition.
- Vous souhaitez une prestation de qualité pour cette première expérience avec votre établissement.
- Vous n'insistez pas sur la partie restauration mais vous êtes à l'écoute des propositions du candidat pour le cocktail de fin de séminaire.

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

- Accueillir monsieur ou madame LECLAIRE.
- Identifier les besoins du client ou de la cliente.
- Proposer une prestation adaptée et établir un devis chiffré du séminaire.
- Traiter les objections éventuelles, valoriser votre produit et ses services.
- Proposer une visite des locaux.
- Conclure sur un accord, évoquer l'avenir (confirmation, garanties de paiement à obtenir, conditions de ventes, devis définitif, etc.).
- Prendre congé en se tenant à disposition, remettre une carte professionnelle.

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

SESSION <b>2016</b>	Examen : <b>BTS HÔTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	Option <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	<b>ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES</b> Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/1</b>