

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° 2**MARDI 17 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres à un prescripteur.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens) vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) TUNIER, directeur(trice) de la société d'autocars « l'Âge d'Or ».

Sujet :

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

SESSION 2016	Examen : BTS HOTELLERIE 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° 2	1/1

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° 2**MARDI 17 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente de chambres à un prescripteur.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous avez souhaité rencontrer l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) pour discuter des conditions d'accueil de votre clientèle séniors, spécialité de votre entreprise de voyages.

Vous souhaitez insérer dans votre catalogue de voyages de nouvelles destinations et vous recherchez des prestataires de qualité, capables d'offrir ses services à une clientèle très exigeante.

Vos besoins :

- Durée du séjour : 2 nuits, du vendredi soir au dimanche matin, premier séjour du 07 au 09 octobre 2016.
- Arrivée de l'autocar : vers 18 h 00 (en fonction des conditions du trafic routier).
- Départ : dimanche matin, après le petit-déjeuner.
- Nombre de participants : environ 40 personnes plus 1 guide et 1 chauffeur.
- Chambres : doubles ou twin, singles pour le chauffeur et le guide.
- Restauration :
 - petit-déjeuner buffet,
 - dîner régional, de bonne qualité.
- Divers : aide aux bagages à l'arrivée et au départ.

Comportement :

- Votre clientèle est assez aisée et a déjà beaucoup voyagé. Elle est très exigeante et est surtout sensible aux petites attentions, à la variété et la qualité des produits d'accueil en chambre.
- Vous êtes attentif à tout argumentaire de vente concernant les prestations internes et les espaces de détente mis à disposition.
- Vous étudiez toute proposition, sachant que vous avez programmé un prochain rendez-vous dans un hôtel voisin.
- Possibilité de reconduire ce voyage tous les ans.

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

- Accueillir monsieur (madame) TUNIER.
- Détecter les besoins et cerner le souci de qualité formulé par le client vis-à-vis du segment de sa clientèle.
- Consulter les disponibilités sur la période.
- Traiter les objections (tarifs négociés, conditions de vente...).
- Proposer une solution négociée qui mette en valeur l'intérêt d'une bonne collaboration.
- Mettre en place la relation future : contrat avec les conditions définies pour chaque partie.
- Proposer de visiter les chambres et les divers locaux.
- Prendre congé.

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

SESSION 2016	Examen : BTS HOTELLERIE 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° 2	1/1