

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° 6**JEUDI 19 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un séminaire résidentiel pour des médecins.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens), vous avez rendez-vous dans 10 minutes avec le Docteur BROSSOLE, médecin-chef au centre hospitalier (du centre d'examens).

Il souhaite organiser un séminaire ayant pour thème la nutrition des enfants malades.

Sujet :

- **Accueillez** le Docteur BROSSOLE.
- **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° 6	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° 6

JEUDI 19 MAI 2016 – APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Négociation d'un séminaire résidentiel pour des médecins.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes le Docteur BROSSOLE. Vous avez souhaité rencontrer l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) pour lui soumettre votre projet de séminaire ayant pour thème la nutrition des enfants malades. Votre projet est d'informer vos collègues originaires de différentes régions des avancées récentes sur le sujet.

Vous recherchez un établissement de qualité et surtout le calme pour travailler en toute sérénité.

Vos besoins :

- Groupe de 50 personnes y compris vous-même.
- Hébergement en chambres individuelles si possible à grand lit, pour la nuit du 3 au 4 octobre prochain.
- Arrivée le 3 octobre à 9 h, départ le 4 octobre à 18 h.
- Réunions de travail prévues les 3 et 4 octobre toute la journée.
- Deux pauses par jour, déjeuner de travail, dîners prévus à l'extérieur par vos soins.
- Prévoir le café d'accueil le 3 et le petit déjeuner du 4.
- Salle de séminaire avec disposition type « classe », équipée d'un tableau, vidéoprojecteur et grand écran.
- Vous êtes favorable à la proposition d'un forfait.

Comportement :

- Vous souhaitez que vos collègues médecins puissent se reposer et travailler en toute sérénité.
- Vous précisez que la clientèle des médecins aime se sentir en confiance et en sécurité. Elle apprécie d'avoir un service soigné et efficace.

Résultats attendus :

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

Partie 2 :

- **Traitement des objections** : vous insistez sur le besoin de calme des salles de réunion et des chambres. Vous adhérez aux arguments valables avancés par le candidat.
- **Proposition d'une solution négociée** : justesse du devis : préférer une prestation offerte (gratuité chambre ou café d'accueil par exemple) à une réduction accordée sur forfait.

Partie 3 :

- **Pertinence des supports utilisés** : bonne utilisation de la plaquette.
- **Utilisation des techniques et des outils** : proposer une solution adaptée aux besoins réels du client.
- **Comportement verbal et non verbal** : questionner de manière cohérente et organisée.

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

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° 6	1/1