

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° 11**MARDI 24 MAI 2016 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Traitement d'une réclamation.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Monsieur (madame) GENDRY, client(e) de l'hôtel, souhaite vous rencontrer très rapidement.

Il (elle) occupe une chambre depuis hier soir. Il (elle) est très déçu(e) car ayant réservé directement sur votre site internet, il (elle) pensait la chambre plus spacieuse et mieux équipée. Il (elle) trouve que les photos de votre site ne reflètent pas la réalité.

De plus, ce matin, en discutant avec un autre client dans la salle des petits déjeuners, il (elle) a appris que ce client a bénéficié d'un tarif vraiment plus intéressant en réservant par l'intermédiaire d'une OTA (agence de voyage en ligne).

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (ou madame) GENDRY.
- **Gérez** la réclamation.
- **Assurez** le suivi de la réclamation.

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

Traitement d'une réclamation.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) GENDRY, nouveau client de l'hôtel.

Vous occupez une chambre pour deux nuits : depuis hier soir jusqu'à demain matin. Vous êtes très déçu(e) car ayant réservé directement sur le site internet de l'hôtel, vous vous attendiez à occuper une chambre plus spacieuse et mieux équipée. Vous trouvez que les photos du site de l'hôtel ne reflètent pas la réalité.

De plus ce matin, en discutant avec un autre client dans la salle des petits déjeuners, vous avez appris que ce client a bénéficié d'un tarif vraiment plus intéressant en réservant par l'intermédiaire d'une OTA (agence de voyage en ligne).

Comportement :

- Agacé(e) et mécontent(e), vous avez passé une mauvaise nuit.
- Vous n'avez rien dit hier soir car vous êtes arrivé(e) tard suite à une longue journée de travail.
- Vous aurez besoin de revenir régulièrement à l'hôtel car vous devrez travailler au moins un jour par semaine dans une entreprise proche.
- Vous souhaitez que l'on vous propose une compensation : surclassement pour un prochain séjour ou réduction.
- Vous déplorez des pratiques commerciales que vous jugez inacceptables lors de la réservation la réception vous a conseillé de réserver directement sur le site de l'hôtel pour bénéficier d'un prix plus avantageux.
- Vous vous sentez dévalorisé(e) et menacez de ne plus revenir à l'hôtel.
- Si le chef de réception parvient à trouver un compromis, tout en obtenant réparation, vous resterez et reviendrez à l'hôtel.

Résultats attendus :*Utilisation de la grille B – Traiter des réclamations :*

- **Accueillir** monsieur (madame) GENDRY.
- **Écouter** le client et **exposer** les faits tout en présentant ses excuses.
- **Trouver** un compromis et **réparer** le préjudice.
- **Évoquer** l'avenir et **prendre** congé.

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° 11	1/1