

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° 8**VENDREDI 20 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduire une négociation pour un groupe ponctuel.

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) MAZEAU, président(e) de la ligue régionale de badminton.

Il(elle) souhaite vous rencontrer pour organiser le séjour d'une des équipes lors de l'Open International de badminton (compétition réputée).

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) MAZEAU.
- **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° 8	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° 8

VENDREDI 20 MAI 2016 – APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Conduire une négociation pour un groupe ponctuel.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) MAZEAU, président de la ligue régionale de badminton et vous avez rendez-vous avec l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens)

Vous souhaitez le(la) rencontrer pour organiser le séjour d'une des équipes, lors de l'Open International de badminton (compétition réputée) du 18 au 23 octobre 2016.

Vous êtes séduit(e) par l'établissement que connaissez pour avoir eu l'occasion d'y prendre des repas à plusieurs reprises à titre professionnel ou personnel.

Vous souhaitez que l'on vous propose un forfait intéressant en demi-pension.

Vos besoins :

- Arrivée des 30 participants : dans la soirée du mardi 18 octobre – la compétition débute le lendemain à 8 heures.
- Déroulement des journées : 3 jours de matchs, demi-finales le samedi, finales le dimanche (bus affrété).
- Départ des participants : le dimanche matin au plus tard à 9 heures.
- Chambres : 10 chambres individuelles et 10 chambres twin (nombre non définitif).
- Restauration : petit déjeuner sportif et dîner incluant des spécialités régionales.
- Local pour entreposer un peu de matériel (sacs et chaussures, raquettes...).
- Nettoyage et séchage des vêtements de sports.

Comportement :

- Vous souhaitez que les petits déjeuners proposent un large choix de mets adaptés aux sportifs.
- Vous précisez que les joueurs sont d'origine internationale et apprécient d'avoir un service soigné et efficace.

Résultats attendus :

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

- Accueillir monsieur (madame) MAZEAU.
- Détecter les besoins (buanderie...) et cerner le souci de personnalisation de la restauration (sportifs).
- Traiter les objections (nombre de participants non définitif...).
- Proposer une solution négociée (organisation par la ligue sportive locale, événement mondial).
- Mettre en place la relation future : confirmation du nombre de chambres et de personnes.
- 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° 8	1/1