

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° 10**LUNDI 23 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Arrivée sans réservation d'un groupe.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Chef de réception dans l'hôtel (du centre d'examens), un réceptionniste vous appelle.

Monsieur (madame) VALENTIN souhaite résider dans l'hôtel avec son groupe qui attend dans l'autocar.

Le groupe a été retardé sur la route et souhaite être hébergé pour la nuit.

Il fait appel à vos services pour fournir l'hébergement et la restauration aux participants.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) VALENTIN.
- **Proposez** vos prestations et **négochiez** des tarifs correspondant à ses attentes.

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° 10	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° 10**LUNDI 23 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Arrivée sans réservation d'un groupe.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) VALENTIN, vous avez souhaité rencontrer le chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens) pour lui soumettre votre demande.

Vous êtes le directeur (la directrice) technique de l'équipe et avez été retardé(e) sur la route avec votre équipe de Football de retour d'une compétition.

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

Vos besoins :

- Durée du séjour : une nuit.
- Arrivée des participants immédiate.
- Départ des participants le lendemain matin après le petit-déjeuner.
- Chambres : 9 chambres twins, 3 chambres individuelles, pour vous-même et l'entraîneur plus le chauffeur.
- Restauration : petit déjeuner et dîner spécifique pour les joueurs (jeunes et affamés).
- Possibilité de stationner l'autocar.

Comportement :

- Vous souhaitez que vos joueurs puissent avoir un diner copieux et adapté à leur condition physique.
- Vous aimeriez récompenser les joueurs qui viennent de remporter le match de finale du championnat en leur offrant un petit « plus » au diner.
- Vous souhaitez que les petits déjeuners proposent un choix de mets adaptés aux sportifs.
- Vous précisez que votre groupe a vraiment besoin de se reposer.
- Vous faites remarquer la taille du groupe et vos moyens financiers limités (cette étape n'ayant pas été prévue) afin d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix.

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

- Accueillir monsieur (madame) VALENTIN.
- Détecter les besoins et cerner la spécificité du groupe formulée par le client.
- Traiter les objections (chambres calmes, prix négocié...).
- Proposer une solution négociée incluant toutes les prestations.
- Proposer une idée originale pour le diner du groupe.
- Assurer une prise en charge rapide du groupe qui attend dans l'autocar.
- 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° 10	1/1