

HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restauration Session 2017 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° 12**MERCREDI 24 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de prestations pour l'organisation de la finale d'un concours de dictée.

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) PIVOT, président(e) de l'association « Pourquoi pas ? ».

Il souhaite organiser le concours d'orthographe « dictée zéro faute » dans vos locaux, le samedi 16 et le dimanche 17 septembre prochains.

40 participants sont attendus.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) PIVOT.
- **Proposez** des prestations et des tarifs adaptés.

SESSION 2017	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° 12	1/1

HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restauration Session 2017 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° 12**MERCREDI 24 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente de prestations pour l'organisation de la finale d'un concours de dictée.

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 lui soumettre votre projet d'organisation de la finale du concours d'orthographe « Dictée zéro faute » qui se déroulera le samedi 16 et le dimanche 17 septembre 2017.
- Vous êtes séduit(e) par l'établissement. Vous avez eu l'occasion d'y séjourner deux fois en famille.

Vos besoins :

- Arrivée des organisateurs : vendredi 15 septembre 5 personnes dont vous-même, pour le dîner.
- Arrivée individuelle des 40 finalistes : samedi 16 septembre dans la matinée.
- 2 participants arrivent par avion à 8 h, et vous souhaitez qu'ils soient pris en charge à leur arrivée.
- Départ : le dimanche 17 après le déjeuner.
- Chambres : 45 chambres individuelles (5 chambres le vendredi, 45 chambres le samedi).
- Restauration : petit-déjeuner et déjeuner incluant des spécialités régionales.

Besoins en salons :

- Un salon le samedi matin pour la dictée style classe avec micro.
- Un salon pour les déjeuners du samedi et du dimanche (tables rondes de 5 couverts) et pour la proclamation des résultats (table juponnée pour déposer les lots, micro).
- Un petit salon dans un lieu tranquille pour la correction des dictées par 5 correcteurs.

Déroulement du séjour :

- Samedi :
 - pot d'accueil avec viennoiseries à partir de 9 h 30.
 - 11 h début de l'épreuve.
 - 13h déjeuner pour 45 personnes.
 - après-midi et soirée libres pour les finalistes pendant que les organisateurs corrigent les copies.
 - 19h30 dîner des 5 correcteurs.
- Dimanche :
 - 11h30 proclamation des résultats suivie d'un apéritif servi à table et d'un déjeuner festif.
- Budget : à définir selon la plaquette du centre d'examens.

SESSION 2017	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° 12	1/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restauration Session 2017 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° 12**MERCREDI 24 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation) - suite****Comportement :**

Vous souhaitez que l'organisation soit parfaite. Les participants ont gagné leur place en finale, ce séjour doit être avant tout, vécu comme une première récompense.

Vous insistez sur la qualité des infrastructures du salon (insonorisation parfaite) et sur la qualité du matériel audio (micro, enceintes).

Vous souhaitez que les 2 personnes qui arrivent par avion soient prises en charge à l'aéroport (taxi pris en charge par l'association).

Vous précisez que la cérémonie de clôture doit être festive et conviviale (ne pas insister sur la restauration).

Résultats attendus :Partie 1 – *Prise de contact*Partie 2 – *Utilisation de la grille A – Vendre des chambres et traiter des demandes et attentes particulières.*

- Le/La candidat(e) doit accueillir monsieur (madame) PIVOT
- Il/Elle devra détecter les besoins et cerner le souci de qualité formulé par le client, proposer des prestations adaptées et traitera les objections (qualité du salon et du matériel)
- Il/Elle proposera de visiter les chambres et les divers locaux.
- Il/Elle prendra congé du client.

Partie 3 – *Pertinence des supports utilisés ou produits*

- Bonne utilisation de la plaquette et des documents commerciaux du centre d'examens.
- Il/Elle devra réaliser l'ébauche d'un devis.

Utilisation des techniques et des outils

- Il/Elle devra proposer une solution négociée et évoquer l'avenir.

Comportement professionnel verbal et non verbal

- Attitude et langage adaptés.

SESSION 2017	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° 12	2/2