

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie-Restauration Session 2017 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>Dont préparation</b>	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

<b>Atelier 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>
---

**Sujet N° 7****LUNDI 22 MAI 2017 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente d'un séminaire

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens)

Vous recevez monsieur ou madame LAFORGE des LABORATOIRES TRAMAXOL à Lyon qui souhaite organiser un séminaire de présentation de nouveaux produits cosmétiques. Ce séminaire de 30 personnes aura lieu du 10 au 13 octobre 2017.

**Sujet :**

- **Accueillez** monsieur (madame) LAFORGE
- **Proposez** des prestations avec des tarifs adaptés.

SESSION <b>2017</b>	Examen : <b>BTS HOTELLERIE-RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	30 min
	<b>Option A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 7</b>	<b>1/1</b>

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie-Restauration Session 2017 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>Dont préparation</b>	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° 7**

**LUNDI 22 MAI 2017 - MATIN**

**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

**Thème principal :**

Vente d'un séminaire.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes monsieur ou madame LAFORGE des LABORATOIRES TRAMAXOL à Lyon et souhaitez organiser un séminaire de présentation de nouveaux produits cosmétiques.

**Vos besoins :**

- Séminaire résidentiel.
- Dates de séjour : du mardi 10 octobre 2017 à 17 heures au vendredi 13 octobre 2017 à 18 heures.
- Effectif : 30 personnes logées en chambre individuelles et 2 animateurs logés dans deux suites.
- Pot d'accueil à l'arrivée.
- Salon équipé d'un vidéo projecteur, disposé en style classe, avec une table nappée pour présentation des nouveaux produits.
- Budget selon la plaquette de l'hôtel (du centre d'examens).
- Distribution de produits d'accueil spécifiques fournis par le laboratoire à mettre dans les chambres.

**Comportement :**

Vous souhaitez une prestation de qualité.

Les deux animateurs sont des professeurs éminents qu'il faut traiter avec égard.

Vous souhaitez que le mercredi soit consacré à une visite touristique de la ville du centre d'examens et vous demandez des conseils au candidat.

**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) LAFORGE.
- Il/elle devra détecter les besoins, cerner le souci de qualité formulé par le client, proposer des prestations adaptées et traiter les objections.
- 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 (forfait séminaire résidentiel 3 nuits + supplément pour les suites et pot d'accueil qui pourrait être offert éventuellement) et de prendre congé.

***Utilisation des techniques et des outils.***

- Il/elle devra proposer une solution négociée, adaptée à la demande du client selon la brochure de l'hôtel.

***Comportement professionnel verbal et non verbal.***

- Attitude et langage adaptés.

<b>SESSION 2017</b>	Examen : <b>BTS HOTELIERIE-RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	30 min
	<b>Option A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 7</b>	<b>1/1</b>