

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 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 5**VENDREDI 19 MAI 2017 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) réceptionniste à « l'upselling ».

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Afin d'augmenter le RevPar, vous souhaitez sensibiliser vos employés à « l'upselling ».
Vous formez Camille, nouveau (nouvelle) réceptionniste, afin de le/la rendre apte à appliquer « l'upselling ».

Sujet :

- **Préparez** la séance de formation.
- **Accueillez** et formez votre employé(e).

SESSION 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	1/1

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 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 5

VENDREDI 19 MAI 2017 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Formation d'un(e) réceptionniste à « l'upselling ».

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Le candidat est chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Il souhaite former Camille, sa nouvelle réceptionniste à « l'upselling ».

Mise en œuvre :

1 élève de 1^{ère} STHR joue le rôle de Camille.

Comportement :

- Camille est disposée à bien faire.
- Il (elle) se trompe dans le tarif annoncé au client.
- Il (elle) pense que cette technique risque de déplaire aux clients.
- Il (elle) demande si cette technique doit être appliquée pour tous les clients.
- Il (elle) demande s'il y aura un intéressement selon les résultats obtenus.

Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :

Partie 1 – Prise de contact.

- Accueil du (de la) formé(e) à la réception.

Partie 2 - Utilisation de la grille B – FORMER.

Le jury évaluera les connaissances et compétences techniques du candidat dans ce domaine :

- Présentation de l'activité, intérêt pour l'entreprise.
- Démonstration de la tâche avec utilisation du progiciel.

Le jury évaluera l'attention et la bienveillance au travers des réponses fournies :

- Exécution de la tâche par le (la) formé(e).
- Réponse aux questions posées.
- Correction des erreurs éventuelles.
- Synthèse : récapituler les points importants.

Partie 3 - Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une fiche de procédure.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance de la procédure.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

SESSION 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	1/1