

HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restoration

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° 8**LUNDI 22 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de séjours à un client individuel.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous avec madame (monsieur) BOUQUET qui souhaite, pour des raisons professionnelles, loger plusieurs semaines dans votre établissement à partir du mois de septembre.

Sujet :

- **Accueillez** madame/monsieur BOUQUET.
- **Identifiez** ses attentes
- **Proposez** vos prestations et vos conditions tarifaires.

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° 8	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 1 Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs

Sujet N° 8**LUNDI 22 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente de séjours à un client individuel.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes madame (monsieur) BOUQUET vous avez rendez-vous avec la/le chef de réception.

Vous devez séjourner dans la région pour une durée de 26 semaines. Vous avez créé votre auto entreprise, et la municipalité souhaite faire appel à vous pour la restauration de meubles anciens et la décoration de certains bâtiments.

Vos besoins :

- Chambre individuelle pour 4 nuits, du dimanche 21 h au jeudi 8 h, à partir du 3 septembre 2017, et ce durant 26 semaines.
- Prise du petit-déjeuner du lundi au jeudi inclus.
- Restauration de manière ponctuelle, vous n'avez pas encore réfléchi à ce sujet.

Comportement :

- Vous connaissez l'hôtel car vous y avez déjà séjourné.
- Les tarifs sont légèrement trop élevés pour votre budget.
- Vous souhaitez avoir des informations sur les conditions tarifaires accordées aux clients fidèles.
- En cas d'empêchement vous souhaitez pouvoir annuler au dernier moment sans pénalités.
- Vous aimeriez pouvoir régler vos factures à la fin de chaque mois.

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 madame (monsieur) BOUQUET.
- Il/elle devra détecter les besoins et cerner le souci de qualité formulé par le/la client(e), proposer des prestations adaptées et traiter les objections.
- Il/elle proposera de visiter les chambres et les divers locaux.
- Il/elle prendra congé du/de la client(e).

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 pour les différents séjours répétés avec les conditions générales de vente.

Utilisation des techniques et des outils.

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

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° 8	1/1