

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	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° 7****LUNDI 22 MAI 2017 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Évaluation « départ d'un client société ».

**Situation :**

Nous sommes le jour de l'examen.

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

Vous avez formé votre réceptionniste Claude à la technique du départ d'un client société.

Vous souhaitez vérifier aujourd'hui l'acquisition de cette technique.

**Sujet :**

- **Accueillez** Claude.
- **Contrôlez et évaluer** ses capacités.

Session 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
		<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 7</b>	<b>1/1</b>

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	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° 7****LUNDI 22 MAI 2017 – MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Évaluation » départ d'un client société ».

**Situation :**

Nous sommes le jour de l'examen.

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

Vous avez formé votre réceptionniste récemment Claude à la technique du départ d'un client société.

Vous souhaitez vérifier aujourd'hui l'acquisition de cette technique.

**Mise en œuvre :**

1 élève de 1<sup>ère</sup> STSHR joue le rôle de Claude, réceptionniste et le rôle du client pourra être tenu soit par le jury ou par un 2<sup>ème</sup> élève de 1<sup>ère</sup> STHR.

**Comportement :**

- Claude est très volontaire et pense avoir bien retenu les informations reçues lors de la dernière séance de formation.
- Claude oublie de vérifier les modalités de prise en charge
- Claude oublie de réclamer le paiement des extras,
- Claude reste assis(e) derrière le comptoir.

**Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :****Partie 1 – Prise de contact.**

- Accueil de l'employé(e).

**Partie 2 - Utilisation de la grille A - Contrôler, évaluer.**

- Exécution de la tâche par l'employé(e).

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

- Réalisation de l'objectif.

Contrôler et évaluer la prestation de Claude en identifiant les erreurs.

- Validité, pertinence et argumentation des choix.

Corriger les erreurs, justifier les corrections et répondre aux questions.

**Partie 3 - Communication en situation professionnelle.****Pertinence des supports utilisés et produits :**

- Rédiger une grille d'évaluation et une procédure « départ d'un client société ».

**Utilisation des techniques et des outils :**

- Utilisation du dossier client et connaissance des techniques de départ client et de la spécificité de la clientèle société.

**Comportement professionnel verbal et non verbal :**

- Attitude et langage adaptés, faire preuve de patience et volonté de rassurer.

Session 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
		<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 7</b>	<b>1/1</b>