

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° 11**MERCREDI 24 MAI 2017 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un contrat d'allotement société.

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 LEMOINE de la société TORPEDO, important concessionnaire automobile de la région.

Dans le cadre de la conception d'un nouveau modèle hybride de voiture, il (elle) recherche un hébergement pour 4 de ses ingénieurs sur une longue durée allant de début août à fin novembre 2017.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) LEMOINE.
- **Proposez** vos prestations et **négociez** des tarifs correspondants à ses attentes.

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° 11	1/1

HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restaurant 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° 11**MERCREDI 24 MAI 2017 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Négociation d'un contrat d'allotement société.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes monsieur ou madame LEMOINE responsable de la société TORPEDO, important concessionnaire automobile de la région.

Dans le cadre de la conception d'un nouveau modèle hybride de voiture, vous recherchez un hébergement pour 4 de vos ingénieurs sur une longue durée allant de début septembre à fin décembre, soit 18 semaines.

Vos besoins :

- 4 chambres individuelles d'un confort standard.
- Arrivée tous les dimanches soir vers 20 h pour trois nuits.
- Départ tous les mercredis matin.
- Du 1^{er} août 2017 au 30 novembre soit 18 semaines.
- Prise en charge chambres, petits déjeuners et dîners par la société TORPEDO.
- Certains effets des clients à garder si possible d'une semaine sur l'autre.

Comportement :

- Vous souhaitez une prestation de qualité.
- Vous répondez favorablement aux délais de rétrocession et de paiement demandés.
- Compte tenu de la quantité de nuitées générées, vous espérez une forte réduction sur le forfait proposé.
- Ne pas insister sur la partie restauration.

Résultats attendus :***Utilisation de la grille : A – Vente de chambres et traiter des demandes particulières :***

- Accueillir monsieur (madame) LEMOINE.
- Détecter les besoins et cerner la prestation souhaitée par le client.
- Traiter les objections (tarif de la prestation...).
- Mettre en place la relation future : contrat avec les conditions définies pour chaque partie.
- Proposer de visiter les chambres et les divers locaux.
- Prendre congé.

Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel 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° 11	1/1