

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° 6**VENDREDI 19 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente d'un séjour pour un groupe de sportifs.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens), vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) VERON, responsable de la préparation physique d'une équipe de basket de haut niveau. Il (elle) souhaite organiser un séjour dans votre hôtel du vendredi 25 août au jeudi 31 août 2017.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) VERON.
- **Conduisez et réalisez** la négociation.

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° 6	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° 6**VENDREDI 19 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente de chambres à un prescripteur.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) VERON, responsable de la préparation physique d'une équipe de basket de haut niveau

Vous recherchez un établissement de qualité, habitué à organiser des séjours de ce type. Un collègue vous l'a conseillé car il y a lui-même déjà séjourné l'année passée.

Vous ne demandez qu'à être convaincu(e) par l'argumentation du candidat.

Vos besoins :

- Groupe de 20 personnes (16 joueurs, un médecin, un kinésithérapeute, un diététicien et vous).
 - Arrivée des participants : le vendredi 25 août vers 18 h en bus (prévoir une place de parking).
 - Départ des participants : le jeudi 31 août – possibilité de garder la chambre jusqu'à 15 h.
 - Hébergement en 4 chambres individuelles pour l'équipe d'encadrement et 8 chambres twins pour les joueurs (chambres calmes au même étage).
 - Restauration : petit-déjeuner, déjeuner et dîner. Le diététicien prendra contact ultérieurement pour la composition des menus.
 - Les entraînements ont lieu matin et soir de 8 h 00 à 12 h 00 et de 16 h 00 à 20 h 00.
 - Repos obligatoire pour les sportifs l'après-midi (aucun bruit dans les couloirs et chambres nettoyées avant midi).
 - Un salon doit être mis à leur disposition de 08 h à 20 h tous les jours pour le briefing du matin, visionnage de vidéos et synthèse en fin de journée. Salon équipé d'un vidéo projecteur.
- Budget : Le club dispose d'un budget confortable.

Comportement :

- Vous souhaitez une description des espaces et équipements permettant des activités de détente.
- Vous n'insistez pas sur la partie restauration car votre diététicien contactera l'hôtel à ce sujet.
- Vous êtes attentif (ve) à l'organisation matérielle du séjour (lieu et horaires des repas, qualité tant du sommeil que toutes les prestations proposées).

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) VERON.
- 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.

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 et 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.

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° 6	1/1