

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° 4**JEUDI 18 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Traitement d'une réclamation d'un client individuel.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Monsieur (Madame) PAUL, client(e) de l'hôtel, souhaite vous rencontrer rapidement.

La famille loge à l'hôtel depuis hier soir avec deux enfants (5 et 7 ans). Il (elle) est très déçu(e) car il (elle) avait réservé deux chambres communicantes, or 5 chambres séparent les deux chambres attribuées, ce que monsieur (madame) PAUL ne trouve pas du tout sécurisant.

De plus, monsieur (madame) PAUL n'a pas vraiment le sentiment que des prestations adaptées aux enfants soient proposées dans l'établissement (aucune information communiquée). Il (elle) n'envisage pas la suite du séjour dans de telles conditions.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) PAUL.
- **Gérez** la réclamation.
- **Assurez** le suivi de la réclamation.

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° 4	1/1

HRE4AR

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° 4**JEUDI 18 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Traitement d'une réclamation d'un client individuel.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Vous êtes Monsieur (Madame) PAUL, client(e) de l'hôtel, et vous souhaitez rencontrer rapidement le chef de réception de l'hôtel.

Vous logez à l'hôtel depuis hier soir avec vos deux enfants (5 et 7 ans). Vous êtes très déçu(e) car vous aviez réservé deux chambres communicantes mais à l'arrivée le réceptionniste a stipulé que toutes les chambres communicantes étaient déjà occupées. Votre famille est donc logée au même étage, mais plusieurs chambres séparent la chambre des parents et celle des enfants, ce qui n'est pas du tout sécurisant.

Le menu enfant n'a pas été proposé spontanément hier soir au dîner, et vous avez dû insister auprès du serveur.

De plus, vous n'avez pas vraiment le sentiment que des prestations adaptées aux enfants soient proposées dans l'établissement ou à proximité. Vous n'envisagez pas la suite du séjour dans de telles conditions.

Comportement :

- Contrarié(e) et fatigué(e), vous avez passé une mauvaise nuit. Vous avez dû dormir avec les enfants (un parent et un enfant dans chaque chambre).
- Selon vous, l'hôtel ne répond pas du tout aux besoins d'une clientèle familiale.
- Vous envisagez de quitter l'établissement.
- Vous soulevez également l'indifférence totale du réceptionniste lors de votre arrivée, et la non prise en considération des enfants.
- Si une proposition rapide et adaptée vous est faite, vous reconsidérerez votre décision.

Résultats attendus :***Utilisation de la grille B – Traiter des réclamations :***

- Accueillir monsieur (madame) PAUL.
- Écouter le client, questionner et présenter des excuses.
- Trouver une solution et réparer le préjudice.
- Proposer un délogement dans une chambre spacieuse, junior suite, suite (selon le centre d'examens) (toutes les chambres communicantes sont occupées.) en surclassement.
- Faire rajouter des lits supplémentaires, si besoin déposer une attention dans la nouvelle chambre pour les enfants et les parents.
- Faire des propositions d'activités adaptées à une famille, en dehors de l'établissement.
- Proposer la visite de la future chambre.
- Prendre congé et rester à disposition des clients.

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° 4	1/1