

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° 2**MERCREDI 17 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres à un partenaire hôtelier.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Votre homologue, monsieur (madame) OLINGER d'un hôtel proche et partenaire de votre établissement, se présente à la réception et demande à s'entretenir avec vous. Il a besoin que vous le dépanniez sur les semaines à venir pour un certain nombre de chambres.

Il s'avère que cet établissement vous rend de nombreux services notamment en situation d'overbooking.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) OLINGER.
- **Répondez** à sa demande.

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° 2	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° 2**Mercredi 17 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente de chambres à un partenaire hôtelier.

Situation :

Vous êtes monsieur (madame) OLINGER, chef de réception d'un hôtel proche et partenaire de celui du centre d'examens. Vous vous y présentez et vous demandez à rencontrer votre homologue.

En effet, votre établissement vient de faire l'objet d'une visite de la commission de sécurité qui vous interdit la location d'une partie de vos chambres pour une durée indéterminée. Il s'avère que vous rendez souvent service à l'hôtel du centre d'examens en situation d'overbooking notamment en acceptant des délogements de dernière minute.

Or vous avez conclu un certain nombre de réservations pour des groupes dans les jours à venir pour lesquels vous recherchez d'urgence un hébergement. Par contre, vous souhaitez conserver dans vos locaux, le service de restauration hormis le petit-déjeuner.

Vos besoins :

- Tous les vendredis soir à compter de la semaine prochaine et ceci pendant 4 semaines au moins, hébergement d'un groupe d'une quarantaine de personnes logées en chambres standard doubles ou twins et 5 singles.
- Facture d'hébergement et petit déjeuner, (tarif groupes) à envoyer à hôtel partenaire au départ de chaque groupe.

Comportement :

- Vous êtes inquiet(e) pour l'image de marque de votre établissement et ne voulez pas faire savoir avec précision ce qui vous arrive réellement.
- Vous espérez vivement que votre partenaire puisse vous répondre favorablement sachant pertinemment que ses tarifs sont supérieurs de 20 % en moyenne aux vôtres ; vous ne manquerez d'ailleurs pas de le faire remarquer et vous essaieriez de négocier les tarifs.
- Vous vous engagez à faire parvenir les dossiers groupes dans la semaine précédent l'arrivée de chaque groupe.

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 faire le maximum pour entretenir une bonne relation commerciale.

Partie 3 – *Pertinence des supports utilisés ou produits*

- Pertinence de l'utilisation de la plaquette et documents commerciaux.
- Rédaction d'une proposition chiffrée.

Utilisation des techniques et des outils.

- Proposer une solution qui satisfasse les deux hôteliers.
- Bien préciser les conditions de facturation. Délai de règlement à négocier.
- Prendre congé.

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° 2	1/1