

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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

<b>Atelier 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>
---

**Sujet N° 3****JEUDI 18 MAI 2017 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres à un prescripteur.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens), vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) JEROME, Tour Operator de l'agence de voyages Selectour.

Il (elle) envisage de commercialiser une offre pour un week-end (2 nuits) à destination de couples seniors souhaitant découvrir la ville (du centre d'examens), sur la période de septembre à novembre.

Il (elle) fait appel à vos services pour fournir l'hébergement et la restauration à une clientèle individuelle de loisirs.

**Sujet :**

- **Accueillez** monsieur (madame) JEROME.
- **Proposez** vos prestations et **négochiez** des tarifs correspondant à ses attentes.

SESSION <b>2017</b>	Examen : <b>BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	Option <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/1</b>

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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

<b>Atelier 1</b>
<b>Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs</b>

**Sujet N° 3****JEUDI 18 MAI 2017 - MATIN****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) JEROME, Tour Operator de l'agence de voyages Sélectour.

Vous avez souhaité rencontrer le chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens) pour lui soumettre votre idée de commercialiser une offre pour un week-end (2 nuits) à destination de couples seniors souhaitant découvrir la ville (du centre d'examens).

Vous souhaitez que l'on vous propose un forfait intéressant.

**Vos besoins :**

- Durée de séjour : 2 nuits (vendredi, samedi).
- Arrivée des clients : le vendredi en fin de matinée, départ le dimanche en fin d'après-midi.
- Allotement de 10 chambres de standing, bien équipées, chaque week-end de septembre à novembre, soit 12 semaines.
- Restauration : petits déjeuners en chambre tous les jours, uniquement le dîner du vendredi soir incluant des spécialités régionales.
- Vous souhaitez que vos clients puissent annuler leur séjour jusqu'à la veille de l'arrivée et que les éventuels no-shows ne soient pas facturés compte tenu du nombre de nuitées envisagé.

**Comportement :**

- Vous ne connaissez pas l'hôtel, et cherchez à vous faire une idée de la qualité des prestations.
- Vous êtes attentif à tout argumentaire de vente concernant les prestations de l'hôtel, le confort des clients et les réponses aux besoins spécifiques du segment senior.
- Vous souhaitez que vos clients disposent de l'aide du personnel de l'hôtel pour tous les renseignements touristiques et les déplacements dans la ville du centre d'examens, et l'acheminement des bagages.
- Vous êtes attentif à l'accueil et à la proposition de dîner du vendredi soir (ne pas insister sur la restauration).

**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) JEROME.
- Il/Elle devra détecter les besoins et respecter le souci de qualité formulé par le prescripteur à l'égard de ses futurs clients.
- Il/Elle traitera les objections (tarif négocié sur la base d'une ½ pension le premier jour et d'un forfait, B&B le deuxième jour).
- Il/Elle indiquera la possibilité de d'offrir à Monsieur (Madame) JEROME une nuit à l'hôtel pour tester la qualité des prestations.
- Il/Elle prendra congé et mettra en place une relation future.

Partie 3 – *Pertinence des supports utilisés ou produits.*

- Bonne utilisation de la plaquette et des documents commerciaux du centre d'examens.

**Utilisation des techniques et des outils.**

- Il/Elle proposera une solution négociée (contrat avec les conditions définies pour chaque partie, envoi d'une confirmation aux clients, conditions de réservation, d'annulation et de règlement).
- Il/Elle demandera des garanties de paiement de la part de Sélectour (prise en charge) et des clients (extras).

**Comportement professionnel verbal et non verbal.**

- Attitude et langage adaptés.

SESSION <b>2017</b>	Examen : <b>BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION</b>	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	Option <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/1</b>