

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° 10**MARDI 23 MAI 2017 - APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Réclamation auprès d'un fournisseur.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) général(e) de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez rendez-vous avec monsieur ou madame TAN, nouveau(elle) directeur(trice) du Pressing BIENNET auquel vous confiez le traitement du linge de vos clients.

Vous êtes en collaboration avec cette société depuis 4 ans mais suite à un changement de propriétaire les services se sont dégradés.

Vous avez constaté les faits suivants :

- la robe de soirée, d'un grand couturier, appartenant à une cliente habituée a été rendue très mal repassée et avec un bouton manquant,
- plusieurs chemises homme sont revenues tachées,
- le linge est souvent livré plus tard que prévu, ce qui occasionne des réclamations clients.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) TAN.
- **Conduisez** l'entretien.

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° 10	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° 10

MARDI 23 MAI 2017 - APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Réclamation auprès d'un fournisseur.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes monsieur ou madame TAN, Directeur(trice) du Pressing BIENNET.

Le (la) gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens) vous a convié(e) à un entretien, il (elle) vous reproche les faits suivants :

- la robe de soirée, d'un grand couturier, appartenant à une cliente habituée a été rendue très mal repassée et avec un bouton manquant,
- plusieurs chemises homme sont revenues tachées,
- le linge est souvent livré plus tard que prévu, ce qui occasionne des réclamations clients.

Vous reconnaissez que :

- L'hôtel est en collaboration avec votre société depuis 4 ans, mais suite au changement de propriétaire et à votre arrivée, vous n'avez pas obtenu les informations relatives au mode de fonctionnement entre l'hôtel et vous-même.
- De nombreux travaux de voirie en centre-ville ont allongé le temps de livraison.
- Votre assistant(e) vient de vous quitter et vous n'avez pas le temps d'assurer le contrôle de qualité.

Vous énoncez les faits suivants :

- Le linge client à nettoyer n'est pas prêt lorsque notre livreur se présente, ce qui occasionne un décalage dans le retour du linge.
- Les fiches pressing sont souvent incomplètes (des articles non mentionnés).

Comportement :

- Vous ne souhaitez pas perdre ce client et vous lui présentez des excuses.
- Vous vous engagez à améliorer rapidement les points critiqués.
- Vous vous engagez à rembourser les clients pour les chemises, la robe et à remplacer le bouton.
- Vous demandez à la gouvernante d'être plus vigilante sur les faits énoncés.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille B : traiter des réclamations

- Accueillir monsieur ou madame TAN.
- Exposer les faits tout en présentant les incidences pour l'hôtel.
- Demander des explications.
- Trouver un compromis, par une nouvelle organisation.
- Demander des dédommagements financiers pour les clients de l'hôtel.
- Fixer une date pour faire à nouveau le point.
- Adopter un langage et une attitude fermes et professionnels.
- Évoquer l'avenir (renouvellement du contrat et révision des clauses), 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° 10	1/1