

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° 9

MARDI 23 MAI 2017 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente d'un séjour pour un groupe.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens) vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) VIGNAU, directeur (trice) d'un EHPA (Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées).

Il souhaite vous rencontrer pour organiser le séjour d'un groupe de 12 personnes âgées, dont deux personnes à mobilité réduite. Ce séjour se déroulera du 30 novembre au 3 décembre prochain.

Sujet :

- **Accueillez** monsieur (madame) VIGNAU.
- **Proposez** des prestations et des tarifs 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° 9	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° 9**MARDI 23 MAI 2017 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente d'un séjour pour un groupe.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) VIGNAU, directeur (trice) d'un EHPA (Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées), situé à 200 km de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous rencontrez l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) pour lui soumettre la possibilité d'accueillir ce groupe constitué de 12 personnes âgées, dont 2 personnes à mobilité réduite. Ces personnes se déplacent dans le cadre d'un tournoi de bridge organisé par la ville de l'hôtel (du centre d'examens).

- Ce séjour se déroulera du 30 novembre au 3 décembre prochain.
- Vous n'avez jamais travaillé avec l'hôtel (du centre d'examens) et ne le connaissez qu'à travers son site Internet.
- Le standing de l'établissement correspond à priori à vos attentes mais vous souhaitez vous en assurer.

Vos besoins :

- Arrivée : le lundi 30 novembre 2017 en minibus vers 18 h.
- Départ : le jeudi 3 décembre 2017 après le petit-déjeuner.
- Nombre de personnes : 12 (8 personnes âgées et 4 accompagnateurs dont le chauffeur du minibus).
- 7 Chambres : 3 chambres twin, 2 single et 2 chambres twin PMR.
- Restauration : pension complète.
- Budget : à définir selon la plaquette du centre d'examens.

Comportement :

- Vous souhaitez être rassuré(e) sur l'accessibilité des chambres, le confort des lits et les équipements adaptés au handicap.
- Vous précisez que ce sont des personnes qui aiment se sentir en confiance et en sécurité. Elles apprécient d'avoir un service soigné, efficace et personnalisé.
- Vous précisez que le tournoi de bridge a lieu tous les ans dans votre ville.
- Vous espérez un tarif négocié ou des attentions particulières du fait des perspectives de fidélisation.

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) VIGNAU.
- 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 spécifiques et adaptés à cette clientèle.
- Il/Elle prendra congé du client.

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, évoquer l'avenir 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° 9	1/1