

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie Restauration Session 2018 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

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° 7****LUNDI 28 MAI 2018 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'une prestation.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) DIOT, artiste peintre qui souhaite présenter sa nouvelle collection de tableaux.

**Sujet :**

- Accueillez monsieur (madame) DIOT.
- Conduisez la négociation.

<b>SESSION 2018</b>	Examen : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION	<b>Atelier 1</b>	<b>30 min</b>
	Option <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
<b>Épreuve</b>	ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 7</b>	<b>1/1</b>

# HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2018 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

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

## Atelier 1

### Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs

## Sujet N° 7

**LUNDI 28 MAI 2018 - MATIN**

### FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

#### **Thème principal :**

Négociation d'une prestation.

#### **Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes monsieur (madame) DIOT, artiste peintre. Vous souhaitez présenter votre nouvelle collection de tableaux en organisant un vernissage le 12 octobre 2018 à partir de 19 heures. Vous exposez vos tableaux durant la semaine du 12 au 18 octobre.

#### **Besoins :**

- 4 chambres individuelles, du 12 au 18 octobre 2018.
- Arrivée le 12 octobre à 9 heures : accrochage des œuvres.
- Départ le 18 octobre à 18 h.
- Salle d'exposition sécurisée et adaptée à ce type de manifestation.
- Pension complète pour l'artiste et les 3 techniciens (avec déjeuner rapide et léger le midi).
- Vernissage cocktail apéritif de 19 h à 21 h le 12 octobre 2018.

#### **Comportement :**

- Vous êtes soucieux de la sécurité de vos tableaux.
- Vous souhaitez une bonne signalétique pour l'accueil de vos visiteurs.
- Vous vous interrogez sur l'éventuelle possibilité de poursuivre l'exposition des tableaux, dans le hall ou au restaurant, durant quelques semaines à compter du 18 octobre.

**Utilisation de la grille : A – Vendre des chambres et traiter des demandes particulières :**

#### **Partie 1 : Paraître**

#### **Partie 2 : Mise en situation professionnelle :**

Résultats attendus :

- Prise de contact
- Découverte : recherche des besoins, questionnement, qualité attendue par monsieur (ou madame) DIOT
- Suggestion de visite des chambres et des locaux
- Proposition et argumentation adaptées
- Elaboration d'un devis et présentation des conditions générales de vente.
- Traitement des objections
- Prise de congé : mise en place de la relation future

#### **Partie 3 : Communication en situation professionnelle :**

- Pertinence des supports utilisés ou produits
- Utilisation des techniques appropriées et des outils
- Comportement professionnel verbal et non verbal

SESSION <b>2018</b>	Examen : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION	<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° 7</b>	<b>1/1</b>