

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2018 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° 4**JEUDI 24 MAI 2018 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Réclamation auprès d'un fournisseur.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Gouvernant(e) de l'hôtel du centre d'examens, vous avez pris rendez-vous avec monsieur (madame) LAFONT, responsable production de la société de blanchissage, Pressing Deluxe. Cette société traite les vêtements des clients et les uniformes du personnel depuis de nombreuses années.

Vous souhaitez rencontrer monsieur (madame) LAFONT en raison de la baisse sensible de la qualité des prestations de nettoyage.

En effet, depuis quelques semaines, vous constatez :

- des retards de livraison du pressing client le soir (horaire initialement prévu : 17 h 30 - 18 h, horaire réel 18 h 30 - 19 h)
- des oublis de livraison du pressing d'effets clients, à deux reprises
- un accroc sur une pièce d'uniforme d'un(e) employé(e) de l'hôtel

Sujet :

- Accueillez monsieur (madame) LAFONT.
- Traitez la réclamation.

SESSION 2018	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° 4	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° 4**JEUDI 24 MAI 2018 – 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 (madame) LAFONT, responsable production de la société de blanchissage, Pressing Deluxe. Votre société assure l'entretien des vêtements des clients et des uniformes du personnel depuis de nombreuses années. Le/la gouvernant(e) de l'hôtel du centre d'examens a demandé à vous rencontrer pour vous faire part de dysfonctionnements.

Comportement :

Les raisons de cette situation s'expliquent en partie :

- par un mouvement social dans l'entreprise qui a déstabilisé la production pendant une quinzaine de jours (suite à une négociation syndicale, un accord est sur le point d'être signé) ;
- d'autre part, votre chauffeur-livreur vous a, à plusieurs reprises, fait part de sa difficulté à se garer sur les emplacements réservés aux livraisons du parking de l'hôtel du centre d'examen occupés régulièrement par d'autres véhicules (clients, personnel ?) ;
- quant à l'uniforme abîmé, vous n'avez pas été informé(e) de l'accroc et demandez à récupérer la pièce pour réparation.

Vous souhaitez conserver de bonnes relations avec le/la gouvernante et garder sa confiance.

Vous présentez des excuses à votre client.

Vous le rassurez sur les difficultés internes rencontrées par l'entreprise qui devraient disparaître progressivement pour retrouver un fonctionnement normal.

Vous êtes prêt(e) à proposer une ristourne ou un geste commercial à titre de dédommagement.

Vous vous engagez à prendre à votre charge l'achat d'un nouvel uniforme.

Vous demandez en revanche que les places de livraison soient accessibles pour votre chauffeur aux heures prévues de livraison.

Utilisation de la grille : A – Traiter des réclamations :**Partie 1 : Paraître****Partie 2 : Mise en situation professionnelle :**

Résultats attendus :

- Prise de contact et écoute du client
- Découverte : exposition de la situation et les conséquences internes pour l'hôtel, questionnement de monsieur (madame) LAFONT
- Proposition et pertinence des solutions
- Signe d'adhésion de monsieur (madame) LAFONT
- Synthèse : condition de mise en œuvre de la ou des solutions proposées
- 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 : adopter une attitude ferme et déterminée pour défendre les intérêts de votre établissement tout en soulignant le sérieux et le professionnalisme dont l'entreprise avant fait preuve jusqu'à maintenant

SESSION 2018	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° 4	1/1