

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 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 10**MARDI 29 MAI 2018 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) réceptionniste aux fonctions de la conciergerie.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes chef de réception dans l'hôtel (du centre d'examens) et vous souhaitez améliorer le service à la clientèle.

Aujourd'hui, vous formez Camille (actuellement réceptionniste) :

- Sur la façon de renseigner un client, recherchant un itinéraire pour visiter un monument historique de la ville (du centre d'examens).
- Vous listez les différentes missions liées à la conciergerie.

Sujet :

- Préparez la séance formation.
- Accueillez et formez votre employé.

SESSION 2018	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES 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 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 10

MARDI 29 MAI 2018 – APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Formation d'un(e) réceptionniste aux fonctions de la conciergerie.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes chef de réception dans l'hôtel (du centre d'examens) et vous souhaitez améliorer le service à la clientèle.

Aujourd'hui, vous formez Camille (actuellement réceptionniste) :

- Sur la façon de renseigner un client recherchant un itinéraire pour visiter un monument historique de la ville (du centre d'examens).
- Vous listez les différentes missions liées à la conciergerie.

Mise en œuvre :

1 élève de 1^{ère} STHR joue le rôle de Camille, nouvel employé en réception.

Comportement :

- Camille est très motivée.
- Il (elle) demande que faire vis-à-vis du client lorsque la demande d'information nécessite un temps d'attente.
- Il (elle) est jeune et dynamique et aime travailler avec des outils modernes. Il (elle) demande ce qui existe dans ce domaine.

Utilisation de la grille B : Former

Partie 1 : Paraître

Partie 2 : Mise en situation professionnelle

Résultats attendus :

- Accueil du (de la) formé(e)
- Présentation des missions du service conciergerie à Camille
- Démonstration de la tâche : *Mise en œuvre du jeu de rôle (savoir-être et savoir-faire).*
- Exécution de la tâche par le (la) formé(e)
- Réponse aux questions posées et attention envers le formé : *le jury évaluera l'attention et la bienveillance au travers des réponses fournies, la mise en avant des nouvelles technologies et de leur impact sur le travail d'information.*
- Correction et synthèse
- Prise de congé

Partie 3 : Communication en situation professionnelle

Pertinence des supports utilisés ou produits :

- Fiche de procédure à remettre au (à la) formé(e)
- Document d'organisation ou de déroulement de la séance

Utilisation des techniques et des outils

Comportement professionnel verbal et non verbal

- Attitude et langage adaptés

SESSION 2018	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 10	1/1