

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° 6****VENDREDI 25 MAI 2018 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduite de réunion avec l'équipe de réception

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Les efforts entrepris par les acteurs touristiques de la ville (du centre d'examens) commencent à porter leurs fruits : la fréquentation de la clientèle américaine s'accroît. Avec le (la) directeur (directrice), vous estimez indispensable de réussir leur accueil dans votre hôtel.

Vous décidez de réunir votre équipe composée de 3 réceptionnistes afin de les sensibiliser à l'accueil de cette clientèle.

Pour préparer votre réunion, vous disposez de l'annexe 1.

Sujet :

- **Préparez** la réunion.
- **Accueillez** votre équipe : Paul(e), Frédéric (que) et Fabien(ne).
- **Conduisez** la réunion.

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° 6	1/2

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° 6****VENDREDI 25 MAI 2018 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Annexe 1****10 'tips' pour accueillir des touristes américains – L'Hôtellerie Restauration – 29 mai 2017**

Les Américains, dont les vacances sont de courte durée, ont de fortes attentes lorsqu'ils se rendent en Europe et la France fait souvent partie de leur circuit européen. Comment satisfaire ces clients exigeants ?

Faire coïncider l'image que les Américains ont de la France avec la réalité est le défi que doivent relever les professionnels du tourisme. Cette clientèle à fort pouvoir d'achat - et séjournant dans des hôtels de 3 étoiles et plus - mérite une attention constante. Dix points essentiels permettront d'accueillir au mieux ces voyageurs.

Bon à savoir

Les Américains s'attendent à un accueil chaleureux et à un contact dans leur propre langue. Dans les hôtels et restaurants, ils comptent sur un service aimable, rapide et professionnel. Il est important d'ajouter que l'air conditionné est un critère important dans le choix de l'hébergement. Pragmatiques, conviviaux et indépendants, les Américains sont également très directs et de contact facile. Ils soulignent les efforts constants en matière de qualité d'accueil en France et encouragent le développement d'une attitude encore plus ouverte envers la clientèle américaine.

- La maîtrise de la langue anglaise est évidemment la première exigence. Peu parlent français, même si les nouvelles générations de globe-trotters s'ouvrent aux langues étrangères.
- Faites traduire vos supports de communication, y compris les menus au restaurant. Ces traductions seront aussi utiles pour des clients anglophones d'une autre nationalité. Cela vous offrira des opportunités pour des ventes additionnelles. Par ailleurs, s'ils s'essaient de communiquer en français, prenez le temps de récapituler l'échange (surtout s'il s'agit d'un achat) en anglais.
- Ils attendent un accueil chaleureux, mais personnalisé.
- En cas de conflit, "Ne dites pas non tout de suite, montrez que vous tentez de trouver une solution", suggère Anne-Laure Tuncer, directrice États-Unis pour Atout France. [...]
- Proposez-leur une chambre de taille supérieure s'ils ont réservé une chambre classique, car les standards américains sont plus élevés qu'en France ;
- Le petit déjeuner américain est très complet, privilégiez la formule saucisses, bacon, fromage américain et œufs, mais rappelez la tradition française avec croissants et baguette. Les Américains privilégient les snackings le midi. Ils dînent tôt (à partir de 18 heures), et s'offrent alors un repas complet. Attention à la cuisson de la viande, qu'ils préfèrent souvent bien cuite. Pour les boissons, ajoutez-y des glaçons. Mettez en valeur la carte des fromages et les vins français, ils sont de fervents adeptes de nos grands crus.
- Recommandez-leur des lieux typiques, des visites du terroir ou culturelles. Attention, précise Anne-Laure Tuncer : "Les Américain ne marchent pas beaucoup, précisez la distance et le temps de marche."
- Ce sont des voyageurs multi-générationnels, veillez donc à leur proposer des activités variées (tourisme culturel (histoire), gastronomie, art de vivre, shopping, tourisme urbain, tourisme d'aventure) et pouvant convenir à différentes générations ;
- Le 'cliché' français les fait voyager. Gardez une authenticité dans votre offre pour les séduire.

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° 6	2/2

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° 6

VENDREDI 25 MAI 2018 – APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Conduite de réunion avec l'équipe de réception

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Les efforts entrepris par les acteurs touristiques de la ville (du centre d'examens) commencent à porter leurs fruits : la fréquentation de la clientèle américaine s'accroît. Avec le (la) directeur (directrice), vous estimez indispensable de réussir leur accueil dans votre hôtel.

Vous décidez de réunir votre équipe composée de 3 réceptionnistes afin de les sensibiliser à l'accueil de cette clientèle.

Pour préparer votre réunion, vous disposez de l'annexe 1.

Mise en œuvre :

2 élèves de 1ère STHR et un membre du Jury jouent le rôle des réceptionnistes Paul(e), Frédéric(que) et Fabien(ne).

Comportement :

Les réceptionnistes sont positifs et souhaitent bien faire. Ils participent activement et posent des questions (lieux touristiques à conseiller, shopping, profil/attente...)

- Paul(e) : assez introverti(e), ressent des difficultés avec cette clientèle très directe et conviviale
- Frédéric(que) : ne maîtrise pas trop bien l'anglais
- Fabien(ne) : récemment arrivé(e), ne connaît pas très bien l'environnement touristique

Utilisation de la grille spécifique d'évaluation **C : Animer**

Partie 1 : Prise de contact (paraître)

Partie 2 : Mise en situation professionnelle

Résultats attendus :

- Accueil des réceptionnistes, bonne organisation matérielle
- Présentation de l'ordre du jour : intérêt de réussir l'accueil (fort pouvoir d'achat, développement à venir...)
- Conduite des échanges : écouter, donner la parole, réagir, savoir féliciter, poser des questions
- Capacité à expliquer : être précis sur le profil, les caractéristiques et les attentes des clients
- Exposer les moyens et actions à mettre en œuvre
- Adhésion : convaincre les réceptionnistes du bien fondé
- Synthèse : évocation de l'avenir (formation éventuelle en anglais, modification des supports de vente...)
- Prise de congé personnalisée

Partie 3 - Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits

- exploiter un support écrit (paper board) de façon structurée, prise de note

Utilisation des techniques et des outils

- connaissance des tâches en réception (information, accueil...) et de l'environnement touristique

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° 6	1/2

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° 6

VENDREDI 25 MAI 2018 – APRÈS-MIDI
FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Annexe 1

10 'tips' pour accueillir des touristes américains – L'Hôtellerie Restauration – 29 mai 2017

Les Américains, dont les vacances sont de courte durée, ont de fortes attentes lorsqu'ils se rendent en Europe et la France fait souvent partie de leur circuit européen. Comment satisfaire ces clients exigeants ?

Faire coïncider l'image que les Américains ont de la France avec la réalité est le défi que doivent relever les professionnels du tourisme. Cette clientèle a fort pouvoir d'achat - et séjournant dans des hôtels de 3 étoiles et plus - mérite une attention constante. Dix points essentiels permettront d'accueillir au mieux ces voyageurs.

- La maîtrise de la langue anglaise est évidemment la première exigence. Peu parlent français, même si les nouvelles générations de globe-trotters s'ouvrent aux langues étrangères.
- Faites traduire vos supports de communication, y compris les menus au restaurant. Ces traductions seront aussi utiles pour des clients anglophones d'une autre nationalité. Cela vous offrira des opportunités pour des ventes additionnelles. Par ailleurs, s'ils s'essaient de communiquer en français, prenez le temps de récapituler l'échange (surtout s'il s'agit d'un achat) en anglais.
- Ils attendent un accueil chaleureux, mais personnalisé.
- En cas de conflit, "Ne dites pas non tout de suite, montrez que vous tentez de trouver une solution", suggère Anne-Laure Tuncer, directrice États-Unis pour Atout France. [...]
- Proposez-leur une chambre de taille supérieure s'ils ont réservé une chambre classique, car les standards américains sont plus élevés qu'en France ;
- Le petit déjeuner américain est très complet, privilégiez la formule saucisses, bacon, fromage américain et œufs, mais rappelez la tradition française avec croissants et baguette. Les Américains privilégient les snackings le midi. Ils dînent tôt (à partir de 18 heures), et s'offrent alors un repas complet. Attention à la cuisson de la viande, qu'ils préfèrent souvent bien cuite. Pour les boissons, ajoutez-y des glaçons. Mettez en valeur la carte des fromages et les vins français, ils sont de fervents adeptes de nos grands crus.
- Recommandez-leur des lieux typiques, des visites du terroir ou culturelles. Attention, précise Anne-Laure Tuncer : "Les Américain ne marchent pas beaucoup, précisez la distance et le temps de marche."
- Ce sont des voyageurs multi-générationnels, veillez donc à leur proposer des activités variées (tourisme culturel (histoire), gastronomie, art de vivre, shopping, tourisme urbain, tourisme d'aventure) et pouvant convenir à différentes générations ;
- Le 'cliché' français les fait voyager. Gardez une authenticité dans votre offre pour les séduire.

Bon à savoir

Les Américains s'attendent à un accueil chaleureux et à un contact dans leur propre langue. Dans les hôtels et restaurants, ils comptent sur un service aimable, rapide et professionnel. Il est important d'ajouter que l'air conditionné est un critère important dans le choix de l'hébergement. Pragmatiques, conviviaux et indépendants, les Américains sont également très directs et de contact facile. Ils soulignent les efforts constants en matière de qualité d'accueil en France et encouragent le développement d'une attitude encore plus ouverte envers la clientèle américaine.

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° 6	2/2