

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef. 1,50
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° 2

MERCREDI 23 MAI 2018 – Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Négociation d'un groupe tourisme.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examen), vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) KONSTANT, responsable Europe du tour opérateur autrichien HARTLE TOUR.

Il (elle) souhaite développer l'offre de voyages en proposant de nouvelles destinations en France, notamment dans la région d'implantation de l'hôtel (du centre d'examen).

Sujet :

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

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° 2	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef. 1,50
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° 2

MERCREDI 23 MAI 2018 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Négociation d'un groupe tourisme.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

- Vous êtes monsieur (madame) KONSTANT, responsable Europe du tour opérateur autrichien HARTLE TOUR.
- Vous souhaitez développer votre offre de voyages en proposant de nouvelles destinations en France, notamment dans la région d'implantation de l'hôtel (du centre d'examen).

Vos besoins :

- Dates des séjours : 2 séjours prévus
 - ✓ du vendredi 07 septembre 2018 au dimanche 09 septembre 2018
 - ✓ du vendredi 05 octobre 2018 au dimanche 07 octobre 2018
- Arrivée le vendredi vers 18 h 00 et départ le dimanche vers 09 h 30
- Nombre de personnes : 26 personnes + 2 accompagnants (chauffeur et guide)
- Prestations :
 - ✓ forfait ½ pension : 13 chambres twin + 2 chambres individuelles
 - ✓ restauration : dîners pris vers 19 h 30 dans un espace privatif proposant des produits régionaux
 - ✓ boisson d'accueil le soir de l'arrivée pour l'ensemble des participants (28 personnes)
 - ✓ service de bagages à l'arrivée et au départ
 - ✓ accès Wifi
 - ✓ possibilité de garer le bus sur un emplacement sécurisé
- Vous souhaiteriez que l'attaché(e) commercial(e) vous conseille des sites culturels et touristiques incontournables situés dans les environs de l'établissement

Comportement :

- Vous êtes attentif(ve) aux propositions formulées.
- Vous n'avez pas défini de budget. Vous avez projeté de visiter d'autres établissements afin de comparer les offres.
- Vous n'insistez pas sur la partie restauration. Néanmoins, vous attendez des propositions gastronomiques régionales.

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) KONSTANT
- ✓ Suggestion de visite des chambres et des locaux
- ✓ Proposition et argumentation adaptées
- ✓ Elaboration de devis et présentation des conditions générales de vente
- ✓ Traitement des objections – vérification des signes d'adhésion
- ✓ Prise de congé : mise en place 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 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° 2	1/1