

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° 9**MARDI 29 MAI 2018 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres pour un groupe série.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens), vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) LEWIS, organisateur(trice) de séjours pour le compte de l'agence de voyages canadienne Butterfield & Robinson. Elle propose des circuits à vélos « clés en main » pour une clientèle nord-américaine désireuse de découvrir de façon « active » le patrimoine culturel et gastronomique français.

Il (elle) fait appel à vos services pour fournir l'hébergement et la restauration aux participants.

Sujet :

- Accueillez monsieur (madame) LEWIS.
- 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° 9	1/1

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° 9

MARDI 29 MAI 2018 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de chambres pour un groupe série.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

- Vous êtes monsieur (madame) LEWIS, organisateur(trice) de séjours pour le compte de l'agence de voyages canadienne Butterfield & Robinson. Elle propose des circuits à vélos « clés en main » pour une clientèle nord-américaine désireuse de découvrir de façon « active » le patrimoine culturel et gastronomique français.
- Vous souhaitez rencontrer l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) car vous projetez d'intégrer cet établissement dans votre nouvel itinéraire pour l'année 2019.
- Votre agence de voyages est reconnue pour ses circuits élaborés à partir de prestations les plus raffinés (hébergement exceptionnel, accès incomparable, vins et nourriture exemplaires etc.)

Vos besoins :

- Groupe de 32 personnes.
- Chambres : 15 chambres supérieures spacieuses à deux lits et deux chambres individuelles pour le guide et le chauffeur.
- Dates de séjour : le 1^{er} jeudi des mois d'avril, mai, juin, septembre et octobre 2019.
- Bagages : les bagages seront acheminés par le chauffeur du minibus vers 16 h 30 le jeudi et devront être collectés le vendredi à 7 h 45.
- Arrivée à vélo des participants : le jeudi à partir 17 h 00.
- Départ à vélo des participants : le vendredi matin à 8 h 15.
- Prévoir un accueil personnalisé en chambre.
- Restauration : petit-déjeuner copieux servi à 7 h 00 et dîner incluant des spécialités régionales servi à 19 h 00. Toutes les boissons seront à la charge des clients.
- Organiser un pot d'accueil.
- Budget selon la plaquette du centre d'examens.

Comportement :

- Vous insistez sur le respect des horaires du PDJ et dîner (journées chargées, clients fatigués après leur circuit à vélo).
- Vous souhaitez que vos clients puissent apprécier la qualité des mets locaux (ne pas insister sur la restauration).
- Vous êtes très attentif(ve) à la qualité des prestations proposées par le (la) candidate (chambres spacieuses, au calme, situées au même étage, service de couverture, notice météo du lendemain, service de blanchisserie express etc.).

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) LEWIS
- 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
- 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 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° 9	1/1