

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° 3**JEUDI 24 MAI 2018 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres à un groupe sportif.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens), vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) LAURENT, responsable sportif d'une équipe de football.

L'équipe participera à une rencontre amicale le samedi 22 septembre 2018.

Sujet :

- Accueillez monsieur (madame) LAURENT.
- 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° 3	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° 3

JEUDI 24 MAI 2018 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de chambres à un groupe sportif.

Situation :

- Vous êtes monsieur (madame) LAURENT, responsable sportif d'une équipe de football.
- Vous rencontrez l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens) pour l'organisation du séjour.
- L'équipe participera à une rencontre amicale le samedi 22 septembre 2018.

Vos besoins :

- Durée du séjour : 2 nuits du vendredi 21 septembre 2018 au soir au dimanche 23 septembre matin.
- Nombre de participants : 20 personnes (16 joueurs, 1 entraîneur, 1 kiné, 1 organisateur, 1 chauffeur).
- Chambres calmes : 8 twin, 4 single.
- Arrivée du bus : vers 17 heures avec un emplacement sur le parking.
- Départ : dimanche matin, après le petit-déjeuner.
- Restauration : pension complète (repas adaptés et servis dans un espace privatif).
- Toute proposition du candidat relative au bien être à la détente, au calme sera bienvenue.

Comportement :

- Vous n'insistez pas sur la partie restaurant mais accordez de l'importance à l'équilibre des menus.
- Vous êtes attentif(ve) à tout argumentaire de vente concernant les prestations internes à l'hôtel favorisant la prise en charge des clients et leur détente.
- Vous opposez une objection au candidat pendant le jeu de rôle sans toutefois le mettre dans une situation inconfortable.

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 l'organisateur
- Suggestion de visite des chambres et des locaux
- Proposition et argumentation adaptées
- Elaboration d'un devis et présentation des conditions 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° 3	1/1