

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, les prescripteurs et les fournisseurs

Sujet N° 1

MERCREDI 23 MAI 2018 – MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente de prestations à une société.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examen) et vous avez rendez-vous avec monsieur (madame) DAMPIERRE, responsable d'une plateforme téléphonique NEWPHONE.

Il (elle) souhaite organiser dans votre ville le recrutement d'assistant(e)s techniques pour la plateforme au cours de la 2^{ème} quinzaine d'octobre.

Il (elle) fait appel à vos services pour organiser cette manifestation.

Sujet :

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

SESSION 2018	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	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, les fournisseurs et les prescripteurs
--

Sujet N° 1**MERCREDI 23 MAI 2018 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Vente de prestations à une société.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes monsieur (ou madame) DAMPIERRE et souhaitez rencontrer l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examen) pour lui soumettre votre projet d'organisation d'une journée de recrutement pour votre plateforme téléphonique.

Vos besoins :

- 2 chambres individuelles pour votre assistant(e) et vous-même, du 19 au 21 septembre 2018 et dîners des 19 et 20 septembre.
- Organisation du recrutement :
 - Présence des candidats : jeudi 20 septembre 2018 de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h, 10 candidats le matin, 10 candidats l'après-midi.
 - Accueil, attente et restauration des candidats sous forme de pause permanente dans une salle plénière.
 - 4 salles de sous commission (ou chambres) pour le recrutement : votre assistant(e) et vous, occuperez deux chambres pour la mise en situation d'appels téléphoniques vers les postulants installés dans les deux autres chambres.

Comportement :

- Vous souhaitez organiser la journée dans les meilleures conditions possibles et surtout ne pas être dérangé(e) par le personnel d'étages pendant la mise en situation.
- Vous êtes vigilant (e) quant au rapport qualité, prix.

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) DAMPIERRE
- 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	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	1/1