

**FICHE MATIÈRE D'OEUVRE****N° DE SUJET : 12****MERCREDI 30 MAI 2018 APRÈS MIDI**

	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
<b>Atelier 1</b>	Réclamation client	Paramétrer le logiciel professionnel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrivée à J-1 (statut de la réservation en direct par téléphone) M. (Mme) Boulanger pour 3 nuits, chambre standard au premier étage proche des escaliers, de l'ascenseur de J-1 à J+2</li> <li>• Garantie CB</li> <li>• Facturation la veille au soir : bar, restaurant et minibar</li> </ul> Préparer les dossiers de réception	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un bureau</li> <li>• Logiciel hôtelier</li> <li>• Plaquette de l'hôtel du centre d'examen</li> <li>• Les différents documents contractuels de l'hôtel du centre d'examen (fiches de réservations, devis, contrat société...)</li> <li>• Dossier client Boulanger présent (logiciel)</li> </ul>
<b>Atelier 2</b>	Conduite de réunion		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 élèves de 1<sup>ère</sup> STHR</li> <li>• Un espace de réunion</li> <li>• 1 paper board et feutres</li> </ul>

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Matière d'œuvre	1 h 30
<b>2018</b>	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	<b>1,5</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 12</b>	<b>1/1</b>