

## HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restauration Session 2018 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

| Études et réalisations techniques : épreuve pratique                         |            |                         |            |
|--|------------|-------------------------|------------|
| Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>           | 1 heure 30 | <b>dont préparation</b> | 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° 10

**MARDI 29 MAI 2018 – APRÈS-MIDI**

### FICHE CANDIDAT

#### **Thème principal :**

Vente d'un séminaire.

#### **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) DELCOURT, directeur(trice) de la société BELLADOM.

Il (elle) souhaite organiser un séminaire, du 24 au 26 septembre 2018 présentant la nouvelle gamme de produits d'hygiène et de beauté du nouveau catalogue.

#### **Sujet :**

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

|                        |   |                    |               |
|------------------------|---|--------------------|---------------|
| SESSION<br><b>2018</b> | Examen : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION  | <b>Atelier 1</b>   | <b>30 min</b> |
|                        | Option <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE   | <b>Coefficient</b> | <b>0,75</b>   |
| Épreuve                | ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique<br><b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b> | <b>SUJET N° 10</b> | <b>1/1</b>    |

# HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restauration Session 2018 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

| Études et réalisations techniques : épreuve pratique                         |            |                         |            |
|--|------------|-------------------------|------------|
| Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>           | 1 heure 30 | <b>dont préparation</b> | 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° 10 **MARDI 29 MAI 2018 – APRÈS-MIDI** FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

#### Thème principal :

Vente d'un séminaire.

#### Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

- Vous êtes monsieur (madame) DELCOURT, directeur(trice) de la société BELLADOM.
- La société BELLADOM est spécialisée dans la vente à domicile de produits d'hygiène et de beauté naturels et propose un ensemble complet de soins de beauté prodigués à domicile par un réseau national d'esthéticiennes/conseillères beauté.
- Vous rencontrez ce jour l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examen) afin d'étudier avec lui (elle) votre projet de séminaire. Vous souhaitez présenter à vos collaboratrices (esthéticiennes/conseillères beauté) les nouveaux produits et soins qui seront disponibles dans le nouveau catalogue.

#### Vos besoins :

- Dates de la manifestation : du lundi 24 septembre 09 h 00 au mercredi 26 septembre 19 h 00
- Nombre de personnes : 20 dont 17 collaboratrices + 2 formatrices + 1 vous, le (la) directeur(trice)
- Hébergement** : 20 chambres standards individuelles (grand lit)
- Déroulement :
  - Lundi 24/09/2018
    - Arrivée prévue à 9 h 00 pour 3 personnes (les 2 formatrices et vous) afin de mettre en place les équipements nécessaires à la réalisation des soins (tables, fauteuils, produits et matériels) dans un salon.
    - Arrivée prévue et boissons d'accueil à 13 h 30 pour les 17 participant(e)s
    - Durée de la formation de 14 h 00 à 17 h 30
  - Mardi 25/09/2018 & mercredi 26/09/2018
    - Durée de la formation de 8 h 30 à 17 h 30 comprenant les pauses et le déjeuner
    - Départ prévu le mercredi 26/09/2018 dès 17 h 30 pour les collaboratrices et vers 19 h 00 pour les 3 personnes (les 2 formatrices et vous) après rangement des équipements nécessaires à la réalisation des soins
- Restauration** :
  - Lundi : 3 déjeuners rapides pour les responsables du séminaire
  - Mardi / mercredi : déjeuners équilibrés, rapides et à connotation régionale
  - Les dîners seront pris à l'extérieur. Vous souhaitez à ce sujet, avoir des suggestions de restaurants dans les environs de l'hôtel (du centre d'examen)
- Salle de séminaire** : 1 salle spacieuse divisée en deux zones

Une 1<sup>ère</sup> zone réservée à la présentation des produits et des prestations (apport théorique) devant être disposée en « U » et pouvant accueillir 20 personnes, incluant un vidéo projecteur, un écran, un tableau et un accès WiFi.

Une 2<sup>nde</sup> zone réservée à la mise en pratique des soins d'une superficie de 60 m<sup>2</sup> environ où seront installés les équipements nécessaires à la réalisation des soins (tables, fauteuils, produits et matériels).

#### Comportement :

- Vous organisez pour la première fois ce type de manifestation, vous êtes soucieuse que tout se passe parfaitement.
- Vous êtes à l'écoute des propositions formulées par l'attaché(e) commercial(e).
- Vous n'avez pas défini de budget. Vous comparerez cette offre avec celles établies par deux autres établissements concurrents que vous contacterez demain.

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) DELCOURT
- Suggestion de visite des chambres et des locaux
- Proposition et argumentation adaptées
- Elaboration du devis et présentation des conditions générales de vente
- Traitement des objections – vérification des signes d'adhésion
- 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<br>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<br><b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b> | <b>SUJET N° 10</b> | <b>1/1</b> |