

## 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 <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 <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	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 2

#### Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

### Sujet N° 10

**MARDI 29 MAI 2018 – APRÈS-MIDI**

## FICHE CANDIDAT

### Thème principal :

Formation d'un(e) réceptionniste aux fonctions de la conciergerie.

### Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes chef de réception dans l'hôtel (du centre d'examens) et vous souhaitez améliorer le service à la clientèle.

Aujourd'hui, vous formez Camille (actuellement réceptionniste) :

- Sur la façon de renseigner un client, recherchant un itinéraire pour visiter un monument historique de la ville (du centre d'examens).
- Vous listez les différentes missions liées à la conciergerie.

### Sujet :

- Préparez la séance formation.
- Accueillez et formez votre employé.

SESSION <b>2018</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 10</b>	<b>1/1</b>