

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, les fournisseurs et les prescripteurs**

**Sujet n° 2**

**LUNDI 9 MAI 2005 Après-midi**

**FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres à un prescripteur.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel du centre d'examen.

Vous avez rendez-vous avec M. (Mme) DUHAMEL responsable d'une association de guides touristiques belges.

Il (elle) souhaite organiser un voyage destiné à faire découvrir votre région à 50 personnes environ pendant un week-end en septembre.

**Sujet :**

- **Accueillez** M. (Mme) DUHAMEL.
- **Conduisez et réalisez** la négociation.

SESSION <b>2005</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 2</b>	<b>1/1</b>

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 n° 2

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

## Sujet n° 2

**LUNDI 9 MAI 2005 Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'une première femme (ou valet) de chambre.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes responsable du secteur de l'hébergement de l'hôtel du centre d'examen.

Vous cherchez à pourvoir le poste de première femme (ou valet) de chambre.

**Sujet :**

- **Préparez et conduisez** l'entretien de recrutement.
- **Précisez** au jury votre décision à la fin de l'entretien.

SESSION <b>2005</b>	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	<b>60 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N°2</b>	<b>1/2</b>

# HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2005 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 n° 2

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

### Sujet n° 2

#### FICHE CANDIDAT - ANNEXE N° 1

#### CURRICULUM VITAE

**PIJON Frédéric(que)**  
312 Cours Lafayette  
69100 - VILLEURBANNE  
Né(e) le 23.11.1978 à Nice

#### FORMATION :

1995 CAP Employé(e) de restaurant

Lycée hôtelier de Nice.

#### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

Sept. 1995 – juin 1996 : Commis de salle – Restaurant « Les Flots Bleus » - Marseille.  
Sept. 1996 – octobre 1998 : Commis de restaurant – Restaurant « Bel Canto » - Perpignan.  
Janvier 1999 – juin 2002 : Femme (valet) de chambre – Hôtel « du Mont » - Mont St Michel.  
Sept. 2002 à ce jour : Femme (valet) de chambre – Hôtel « Ibis » - Lyon Dardilly.

#### DIVERS :

Lutte gréco-romaine.  
Cinéma.  
Divorcé(e) – 1 enfant de 6 ans.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2005	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N°2	2/2

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2005 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

<b>Atelier 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs</b>
---

Sujet n° 3

**MARDI 10 MAI 2005 - Matin**

FICHE CANDIDAT

**Thème principal :**

Réclamation d'un(e) client(e) habitué(e).

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel du centre d'examen.

Un de vos réceptionnistes actuellement en service fait appel à vous car il est incapable de régler l'arrivée de Monsieur (Madame) BOLMONT.

**Sujet :**

- **Accueillez** Monsieur (Madame) BOLMONT.
- **Expliquez-lui** la situation.
- **Convainquez-le (la)** et **finalisez** l'entretien.

SESSION <b>2005</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/2</b>

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, les fournisseurs et les prescripteurs****Sujet n° 3 – ANNEXE 1****FICHE CANDIDAT****FICHE CARDEX**

Nom : BOLMONT

Prénom : Paul(e)

Adresse : 37 rue des Roses – 21000 DIJON

Profession : Commercial

Tél : 03.80.52.52.54.

Date de Naissance : 12/10/1957

Nationalité : Française

Date d'arrivée	Date de départ	Nbre de pax	Type de chambre	Tarif	Remarques
15/02/04	17/02/04	1	Standard	Prix affiché	
22/04/04	24/04/04	1	Standard	Prix affiché	
10/06/04	12/06/04	1	Standard	Prix affiché	
25/09/04	27/09/04	1	Standard	Prix affiché	
01/10/04	03/10/04	1	Standard	Prix affiché	
24/11/04	26/11/04	1	Standard	Prix affiché	
13/01/05	15/01/05	1	Standard	Prix affiché	
20/02/05	22/02/05	1	Standard	Prix affiché	
12/03/05	14/03/05	1	Standard	Prix affiché	
08/04/05	10/04/05	1	Standard	Prix affiché	

SESSION <b>2005</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>2/2</b>

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 n° 2****Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 3****MARDI 10 MAI 2005 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôle – évaluation d'une activité d'étages.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen). Il est 17 h00.

Vous êtes gouvernant(e) de l'hôtel du centre d'examen.

Paul(e), femme (valet) de chambre du soir, que vous avez embauché(e) et formé(e) voici un mois, est en service aujourd'hui.

Vous décidez de l'évaluer ce jour sur la préparation d'une chambre V.I.P.

Vous la (le) convoquez aujourd'hui pour évaluer son travail.

**Sujet :**

- **Accueillez** la femme (valet) de chambre.
- **Réalisez** le contrôle et l'évaluation.

SESSION <b>2005</b>	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	<b>60 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/1</b>

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, les fournisseurs et les prescripteurs**

**Sujet n° 4**

**MARDI 10 MAI 2005 – Après-midi**

**FICHE CANDIDAT**

**Thème principal :**

Accueil d'un groupe de passagers en « emergency ».

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception à l'hôtel du centre d'examens.

Avant votre arrivée, M. (Mme) MOVIDA , Sté AIR CALEDONIA a laissé un message indiquant qu'il(elle) arrivait dans 10 minutes à l'hôtel et souhaitait vous rencontrer pour loger les passagers du VOL 204 immobilisé 24 heures à l'aéroport le plus proche.

**Sujet :**

- **Accueillez** M. (Mme) MOVIDA.
- **Menez** la négociation.

SESSION <b>2005</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 4</b>	<b>1/2</b>

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, les fournisseurs et les prescripteurs**

**Sujet n° 4**

**ANNEXE 1 – CANDIDAT**

Destinataire :	
M. : <i>Chef de réception</i>	
Date : <i>Jour J</i>	Heure : <i>08 H 30</i>
<b>EN VOTRE ABSENCE</b>	
M. : <i>M. (Mme) MOVIDA</i>	
Société : <i>Compagnie « AIR CALEDONIA »</i>	
Tél. :	Fax :
<input type="checkbox"/> Est venu	<input checked="" type="checkbox"/> Désire vous voir
<input checked="" type="checkbox"/> A téléphoné	<input type="checkbox"/> Reprendre contact
<input type="checkbox"/> Rappellera	<input checked="" type="checkbox"/> Urgent
Objet : <i>Urgent. Besoin de loger 21 pax – 1 nuit minimum.</i>	
<i>Avion immobilisé –</i>	
<i>Merci – M. (Mme) MOVIDA</i>	
Emetteur : <i>Raoul</i>	

SESSION <b>2005</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° 4	<b>2/2</b>



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 n° 2**  
**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail**

**Sujet n° 4**

**MARDI 10 MAI 2005 – Après-midi**

**FICHE CANDIDAT**

**Thème principal :**

Conduite de réunion avec l'équipe des étages.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) de l'hôtel du centre d'examens. À l'occasion de votre travail, vous avez constaté un certain laisser-aller en ce qui concerne les règles d'hygiène à respecter par le personnel :

- Usage des serviettes éponges clients pour essuyer les sanitaires.
- Certain(e)s employés(es) du service ne portent pas l'uniforme complet.
- Certain(e)s employés(es) utilisent la même lavette pour le nettoyage des sanitaires.
- Des traces de produits subsistent au niveau des lavabos et des baignoires.

Vous réunissez vos femmes et valets de chambre pour faire une mise au point.

**Sujet :**

- **Préparez** votre réunion.
- **Animez** la réunion avec le personnel.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2005	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° 4	1/1

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, les fournisseurs et les prescripteurs**

**Sujet n° 5****MERCREDI 11 MAI 2005 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Actualisation d'un contrat société.

**Situation :**

Nous sommes le (date du jour).

Vous êtes l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel du centre d'examens.

L'anniversaire du contrat qui vous lie avec la société ROWEN est tout proche.

Les clauses principales du contrat sont :

- Base sur 200 nuitées générées par an,
- Prise en charge par la société : forfait B & B au tarif négocié à 80 % de celui affiché,
- Durée du contrat : un an à partir du 01/07/04,
- Reconduction tacite si non-dénonciation un mois avant la date anniversaire.

La reprise de vos comptes fait apparaître jusqu'à ce jour :

- 230 nuitées réalisées,
- Taux de captage petit-déjeuner : 50 %,

Monsieur (Madame) POLVERE a demandé à vous rencontrer.

**Sujet :**

- **Préparez** l'entretien.
- **Accueillez** Monsieur (Madame) POLVERE.

SESSION <b>2005</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/1</b>

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 n° 2**  
**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail**

**Sujet n° 5**

**MERCREDI 11 MAI 2005 - Matin**

**FICHE CANDIDAT**

**Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel des étages.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) à l'hôtel du centre d'examens.

Vous constatez depuis quelques temps que le nombre de plaintes clients est en constante augmentation :

- Les lits sont parfois faits de façon grossière (non respect des standards).
- Il y a beaucoup de poussière sur les appuis de fenêtre et sur les plinthes.
- Sous le lit, le sol n'est pas suffisamment aspiré.

Vous décidez de réunir les valets et femmes de chambre afin de recadrer leur travail.

**Sujet :**

- **Préparez** la réunion.
- **Animez** la réunion avec votre personnel d'étages.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° 5	1/1