

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	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 1
Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 6

MERCREDI 11 MAI 2005 – Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Réclamation auprès d'un fournisseur.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

Vous êtes gouvernant(e) de l'hôtel du centre d'examens. Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) GUILLABERT, responsable du pressing NETTOIE-TOUT avec lequel vous travaillez régulièrement pour l'entretien d'effets personnels de votre clientèle et les uniformes de travail du personnel de réception.

Depuis quelques temps vous avez remarqué certains problèmes, notamment :

- Délai de retour des uniformes beaucoup plus long qu'à l'habitude.
- Lorsqu'il y a beaucoup de linge clientèle les différentes pièces reviennent enveloppées individuellement mais ne sont pas toujours assemblées.
- Modification tarifaire sans avoir été prévenu(e) (en moyenne 2 % d'augmentation).
- Certains de vos clients se sont plaints de recevoir certains vêtements froissés ce qui a nécessité de faire donner un coup de fer par vos propres services.
- Mardi dernier, ce n'est pas avant 20 heures que vous avez été livré(e), il était par conséquent très tard pour effectuer le tri et pouvoir remettre le linge personnel à vos clients.

Jusqu' à ce jour aucun engagement par contrat écrit ne vous lie à l'entreprise NETTOIE-TOUT.

Sujet :

- **Préparez** l'entretien avec Monsieur (Madame) GUILLABERT.
- **Accueillez** votre fournisseur.
- **Menez** l'entretien.

SESSION 2005	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° 6	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	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 n° 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail
--

Sujet n° 6**MERCREDI 11 MAI 2005 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôle – évaluation de la procédure d'encaissement de chèques de voyages en monnaie étrangère.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous souhaitez profiter du départ d'un client, dont vous savez qu'il paiera avec des chèques de voyages, pour évaluer la performance de Pascal(e), nouvel(le) employé(e) dans ce domaine.

Sujet :

- **Accueillez** Pascal(e).
- **Contrôlez et évaluez** la qualité de son encaissement en chèques de voyages.

SESSION 2005	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 6	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	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 1
Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 7**JEUDI 12 MAI 2005 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres à un partenaire hôtelier.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

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

Votre homologue, Monsieur (Madame) LEMAITRE d'un hôtel voisin se présente à la réception et demande à s'entretenir avec vous.

Il s'avère que cet établissement vous rend de nombreux services notamment en situation d'overbooking.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (ou Madame) LEMAITRE.
- **Répondez** à sa demande.

SESSION 2005	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° 7	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	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 n° 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 7

JEUDI 12 MAI 2005 - Matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Recrutement d'un night auditor.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous cherchez à pourvoir le poste de night auditor.

Sujet :

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

SESSION 2005	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N°7	1/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	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 n° 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail
--

FICHE CANDIDAT - ANNEXE N° 1

Sujet n°7

CURRICULUM VITAE

BROGNARD Pascal(e)
 18 avenue de Flandre
 75007 PARIS
 Né(e) le 21/06/73 à Nevers

FORMATION :

1991	Baccalauréat D	au lycée C.Claudé à Versailles
1994	B.T.S. Hôtellerie Option B	au lycée hôtelier du Touquet
1995	Mention complémentaire Accueil-Réception	au lycée hôtelier du Touquet

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

- Réceptionniste à l'hôtel Le Pélican 2* à MARSEILLE de septembre 95 à janvier 96.
- Caissier à l'hôtel Le Beau Rivage 4* à LA BAULE de janvier 96 à octobre 98.
- Veilleur de nuit à l'hôtel Bel Canto 3* à Perpignan de janvier 98 à février 2000.
- Chef de réception à l'hôtel La Marina 3* à Perpignan de mars 2000 à ce jour.

DIVERS :

- Natation niveau compétition – Escalade – Echecs.
- **Anglais** : courant ; **espagnol** : lu – écrit – parlé ; **allemand** : notions scolaires.
- Divorcé(e), 1 enfant de 4 ans.

SESSION 2005	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N°7	2/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	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 1
Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 8

JEUDI 12 MAI 2005 – Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente d'un salon pour un « show room ».

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) LACOUTURE, qui souhaite organiser un « show room » dans votre établissement début septembre 2005.

Sujet :

- **Accueillez** ce(tte) client(e).
- **Conduisez et réalisez** la négociation.

SESSION 2005	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° 8	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	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 n° 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail
--

Sujet n° 8**JEUDI 12 MAI 2005 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un employé de réception sur le logiciel hôtelier.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous organisez une séance de formation destinée à un nouveau membre du personnel de votre brigade concernant l'enregistrement d'une réservation groupe sur le logiciel hôtelier.

Vous utilisez les données des annexes 1 et 2.

Sujet :

- **Préparez** la séance de formation.
- **Réalisez** la formation.

SESSION 2005	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 8	1/3

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2005 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	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 n° 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 8

FICHE CANDIDAT – ANNEXE 1

Nom du client (Société ou agence) : <i>EUROTOUR TRAVEL -</i>			
Date d'arrivée : <i>13.08.05</i>	Date de départ : <i>16.08.05</i>	Nombre de nuits : <i>3</i>	
Heure : <i>15 h.</i>	Heure : <i>9 h.</i>		
Nombre de chambres et type de chambre			
Double : <i>7</i>	Twin : <i>3</i>	Triple :	Single : <i>1</i> Lit supplémentaire :
Total chambre(s) : <i>11</i>		Total personne(s) : <i>21</i>	
Repas : <input checked="" type="checkbox"/> PDJ : <i>21</i>	<input type="checkbox"/> Déjeuner : /	<input checked="" type="checkbox"/> Dîner : <i>21</i>	
Type clientèle			
Individuel non-régulier :	Individuel régulier :		
Affaires régulier :	Nom de la société :		
Entreprise sous contrat :	Nom de l'entreprise :		
Agence :	Nom de l'agence :		
Groupe : <i>Tourisme</i>	Nom du voyageur :		
Service courtoisie			
Fleurs : --- Fruits : --- Café/thé : --- Accueil bar : --- Plateau dîner (après 22 heures) : ---			
Observations :			
Garantie demandée			
Type carte bancaire :	N° carte bancaire :		
Prise en charge société :	Arrhes : <i>500 €</i>		
Date d'option :	Heure limite d'arrivée :		
Réservation demandée par			
Nom/contact : <i>Serge CALVI</i>			
Société/agence : <i>Eurotour Travel – 69 LYON</i>			
Tél. : <i>04.74.64.35.30</i>	Mobile :	Fax : E-mail : <i>04.74.64.36.31</i>	
Réservation effectuée par			
Nom de l'employé :	Date :	Heure :	
Tarif annoncé :	Prix : <i>Plaque Forfait : ½ Pension</i>	Promotions :	
Observations : <i>Paiement des extras sur place par les participants</i>			
Annulation :	Date :	Heure :	N° annulation :

SESSION 2005	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 8	2/3

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2005 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	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 n° 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 8**FICHE CANDIDAT – ANNEXE 2**

Fax : 04.74.64.36.31 – le Jour J – 12 heures

HEBERGEMENT		
Nom : <i>EUROTOUR TRAVEL</i> –	Agence : <i>LYON</i>	Date d'arrivée : <i>13.08.05</i>
Nombre de personnes :	Société :	Date de départ : <i>16.08.05</i>
Nombre de chambres : <i>11</i>	Single : <i>1</i>	Double : <i>7</i> Twin : <i>3</i>
Prix total :	Supplément single :	Double : ½ double : Triple :
Chambre : <i>Prix plaquette</i>	PDJ :	
Types de chambres	Noms	Observations
<i>Single</i>	<i>SOULAMA</i>	<i>Tour leader</i>
<i>Twin</i>	<i>ANGLARD / SMITH</i>	<i>2</i>
<i>Double</i>	<i>PASQUA</i>	<i>2</i>
<i>Double</i>	<i>BIOT</i>	<i>2</i>
<i>Double</i>	<i>FENISTRE</i>	<i>2</i>
<i>Twin</i>	<i>QUERLAIN / AJLX</i>	<i>2</i>
<i>Twin</i>	<i>MAJARX</i>	<i>2</i>
<i>Double</i>	<i>GERARDON</i>	<i>2</i>
<i>Double</i>	<i>DUPUY</i>	<i>2</i>
<i>Double</i>	<i>JUILLAR</i>	<i>2</i>
<i>Double</i>	<i>HOUGAT</i>	<i>2</i>

SESSION 2005	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 8	3/3