

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

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° 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 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° 4	1/2

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 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>
EN VOTRE ABSENCE	
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 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° 4	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° 4

MARDI 10 MAI 2005 – Après-midi
FICHE (Destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

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

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes M. (Mme) MOVIDA, sur le trajet entre l'aéroport et l'hôtel, vous avez laissé un message pour indiquer votre venue au chef de réception de l'hôtel du centre d'examens et l'informer que vous souhaitiez le rencontrer rapidement.

Vous avez besoin de loger les passagers du VOL 204 immobilisé 24 heures -à l'aéroport le plus proche.

Sujet :

- **Accueil** de M. (Mme) MOVIDA
- **Traitement** de la négociation.

Besoins :

- 21 passagers, clientèle impatiente et exigeante.
- Il faudrait : 1 single , 3 twins et 7 doubles.
- Les clients arriveront en bus en début d'après-midi.
- Le dîner (simple) et le petit-déjeuner sont à prévoir.
- Le départ est prévu demain 12 heures normalement sauf contre-ordre de dernier moment.
- BUDGET : voir plaquette du centre d'examens.
- Il n'y a pas de contrat entre cette compagnie et l'hôtel.

Comportement :

Vous êtes nerveux(se), inquiet(e). Vous essayez, malgré l'urgence, d'obtenir des tarifs intéressants.

Utilisation grille A : traiter des demandes particulières

Prise de contact

- Le candidat doit rassurer son client, et vendre les services de l'hôtel, répondre rapidement.

Pertinence des supports :

- Bonne utilisation des documents.

Utilisation des techniques :

- Appliquer les tarifs et la gratuité mentionnés dans la plaquette.
- Elaborer un devis, demander des garanties ou pré-paiement, ou signer une prise en charge.
- Le candidat doit veiller à ne pas brader ses tarifs (il est malgré tout en position de force).
- Evoquer l'avenir (la deuxième nuit éventuelle ainsi que d'autres séjours ponctuels)

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° 4	1/2

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 1
Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 4**ANNEXE 1 – FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

Destinataire :	
M. : <i>Chef de réception</i>	
Date : <i>Jour J</i>	Heure : <i>08 H 30</i>
EN VOTRE ABSENCE	
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	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° 4	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 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'examen. 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
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 4	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° 4

MARDI 10 MAI 2005 – Après-midi
FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Conduite de réunion avec l'équipe des étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

À l'occasion de son travail, le/la gouvernant(e) de l'hôtel du centre d'examens a constaté un certain laisser-aller dans l'application des règles d'hygiène.

Il/elle a donc convoqué ses valets et femmes de chambre pour faire une mise au point.

Mise en oeuvre :

Un des membres du Jury et deux élèves de 1ère BTN jouent le rôle du valet ou de la femme de chambre.

Comportement à adopter :

- Camille nie les faits. Elle a dix ans d'ancienneté et considère que son travail est irréprochable.
- Frédéric(que) veut partir pour aller chercher son enfant à la crèche.
- Dominique participe activement et évoque le manque de formation de ses collègues.

Utilisation spécifique de la grille d'évaluation :

Partie 1 : *Prise de contact.*

Partie 2 : *Utilisation de la grille C – Animer.*

Partie 3 :

Pertinence des supports utilisés ou produits :

- Plan de la réunion, fiche de consigne destinée au personnel (tenue, règles d'hygiène au niveau du personnel, des locaux, utilisation des produits d'entretien).

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance du travail des étages et de l'hygiène, technique d'animation.

Comportement verbal et non-verbal :

- Capacité à obtenir l'attention du public.
- Charisme suffisant pour être crédible.

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 HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 4	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° 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 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° 5	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° 5
MERCREDI 11 MAI 2005 - Matin
FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Actualisation d'un contrat société.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

Vous êtes Monsieur (Madame) POLVERE responsable de la société ROWEN. Vous avez demandé à rencontrer aujourd'hui l'attaché(e) commercial(e) de l'hôtel du centre d'examens.

En effet, le 1^{er} juillet 2005 sera la date anniversaire du contrat qui vous lie avec l'hôtel par lequel vous bénéficiez de 20 % de réduction sur le forfait B & B sur une base annuelle de 200 nuitées.

En réalité vous aviez sous-estimé vos besoins, votre société a effectivement eu une activité plus florissante que celle escomptée et d'ici la fin juin vous pouvez encore assurer une vingtaine de nuitées ce qui portera à 125 % le contingent initialement prévu.

Vous espérez poursuivre votre collaboration avec votre partenaire et reconduire le contrat qui vous lie mais en renégociant certains points (contingent de 300 nuitées, uniquement sur la base chambre au vu du nombre de petits-déjeuners pris précédemment, tarif encore plus avantageux).

Utilisation de la grille d'évaluation :

Partie 1 - *Prise de contact*

Partie 2 – *Utilisation de la grille A* – Vendre des chambres ou traiter des demandes et attentes particulières.

Partie 3 –

Pertinence des supports utilisés ou produits

- Bonne utilisation de la plaquette.
- Rédaction d'une ébauche de contrat avec une proposition de tarifs.

Utilisation des techniques et des outils

- Proposer une solution adaptée aux besoins réels du client et aux objectifs commerciaux de l'hôtel.

Comportement professionnel verbal et non verbal

- Questionner de manière cohérente et organisée, écouter le client.

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° 5	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° 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
2005	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	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° 5****MERCREDI 11 MAI 2005 - Matin****FICHE (destinée en commission d'interrogation)****Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel des étages.

Situation fournie au candidat :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le(la) gouvernant(e) de l'hôtel du centre d'examens réunit son personnel.

Il(elle) a constaté 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.

Il(elle) souhaite recadrer le travail des femmes et valets de chambre, rappeler les standards de l'hôtel, chercher à comprendre et à diminuer les plaintes clients.

Mise en œuvre :

Il est souhaitable qu'un membre du jury joue le rôle d'une femme ou valet de chambre en plus de deux élèves de 1^{ère} B.T.N. du centre d'examens.

Comportement :

Le personnel d'étages met en avant que ces derniers temps, l'hôtel était complet tous les jours et que cela entraîne donc une surcharge de travail, les aspirateurs n'aspirent plus correctement (problèmes liés à l'utilisation : sacs aspirateur non changés, filtres encrassés, enrouleurs traités avec brutalité). Le service maintenance n'endosse pas cette responsabilité.

L'ensemble du personnel a plutôt un bon état d'esprit et comprend l'initiative de la réunion.

Utilisation spécifique de la grille d'évaluation :

Partie 1 : *Prise de contact.*

Partie 2 : *Utilisation de la grille C – Animer.*

Partie 3 :

Pertinence des supports utilisés ou produits :

- Plan de la réunion, liste des points critiques, procédures relatives à la technique du lit à blanc, au passage de l'aspirateur, aux poussières.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance du travail des étages, technique d'animation, proposition d'une formation.

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 HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	1/1