

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

Sujet n° 6

MERCREDI 11 MAI 2005 – Après-midi
FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Réclamation auprès d'un fournisseur.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

Vous êtes Monsieur (Madame) GUILLABERT, responsable du pressing NETTOIE-TOUT situé en centre ville du centre d'examens. Le ou la gouvernant(e) de l'hôtel du centre d'examens souhaite vous faire part de certains désagréments subis dernièrement.

Comportement :

Monsieur (Madame) GUILLABERT écoute patiemment les propos de son interlocuteur. Il ne souhaite pas perdre son client et essaie de justifier les raisons des griefs qui lui sont reprochés (manque de personnel, sur-activité, embouteillages, etc.)

Les propositions et objections pourraient être :

- Présentation des nouveaux tarifs en vigueur et application à l'hôtel à compter du 1^{er} juin.
- Faire remarquer que le froissement des vêtements provient peut-être d'un manque de soin de la part du personnel de l'hôtel lors de la remise de ceux-ci dans les chambres des clients.

Résultats attendus :

Partie 1 - *Prise de contact*

Partie 2 – *Utilisation de la grille B* – Traiter des réclamations.

- Découverte : Énumération des faits au fournisseur.
- Proposition : Réaction vis à vis des explications et des objections avancées par le fournisseur.
- Parvenir à un accord par rapport aux propositions faites.
- Envisager la rédaction d'un commun accord d'un contrat écrit incluant des clauses spécifiques quant au conditionnement des pièces de linge, aux tarifs et à leur validité, aux horaires d'enlèvement et de retour du linge, à la qualité de la prestation et aux pénalités de retard.

Partie 3 –

Pertinence des supports utilisés ou produits

- Plan de l'entretien.

Utilisation des techniques et des outils

- Obtenir un accord et un engagement ferme du fournisseur.

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	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° 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 (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

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

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le chef de réception de l'hôtel du centre d'examens souhaite profiter du départ d'un client, dont il (elle) sait qu'il paiera avec des chèques de voyages, pour évaluer la performance de Pascal(e), nouvel(le) employé(e) dans ce domaine.

Mise en oeuvre :

Un élève de 1^{ère} B.T.N. joue le rôle de Pascal(e).

Comportement :

- Pascal(e) est empressé(e).
- Il(elle) agit avant de réfléchir.
- Il(elle) s'apaise si le candidat vous y incite.
- Il(elle) n'est pas très concentré(e) et ne réalise pas que les chèques de voyages ont des valeurs unitaires différentes.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :**Partie 1 : Prise de contact**

- Accueil du formé à la réception.

Partie 2 : Utilisation de la grille –A – Contrôler - évaluer**Partie 3 : Communication en situation professionnelle :****Pertinence des supports utilisés et produits :**

- Rédiger une grille d'évaluation permettant au candidat d'identifier les erreurs de Pascal(e).
- Ou rédiger une procédure relative à cette tâche.
- Prendre des notes au fur et à mesure de l'évaluation.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des techniques d'encaissement de chèques de voyages et technique de change simple.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.
- Faire preuve de patience.

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

Sujet n° 7

JEUDI 12 MAI 2005 - Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de chambres à un partenaire hôtelier.

Situation :

Vous êtes Monsieur (Madame) LEMAITRE chef de réception d'un hôtel proche de celui du centre d'examens. Vous vous y présentez et vous demandez à rencontrer votre homologue.

En effet, votre établissement vient de faire l'objet d'une visite de la commission de sécurité qui vous oblige à ne pas louer une partie de vos chambres pour une durée indéterminée. Il s'avère que vous rendez souvent service à l'hôtel du centre d'examens en situation d'overbooking notamment.

Or vous avez conclu un certain nombre de réservations pour des groupes dans les jours à venir pour lesquels vous recherchez d'urgence un hébergement, par contre vous désirez assurer le service de restauration hormis le petit-déjeuner.

Vos besoins :

- Tous les vendredis soir à compter du 27/05/05 et pendant 4 semaines au moins, hébergement d'une quarantaine de personnes en chambres doubles ou twins plus 5 singles.

Comportement :

- Vous êtes inquiet pour l'image de marque de votre établissement et ne voulez pas faire savoir avec précision ce qui vous arrive réellement.
- Vous espérez vivement que votre partenaire puisse vous répondre favorablement sachant pertinemment que ses tarifs sont supérieurs de 20 % en moyenne aux vôtres ; vous ne manquerez d'ailleurs pas de le faire remarquer et vous essaierez de négocier les tarifs.

Résultats attendus :

Partie 1 - *Prise de contact*

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

- Le candidat doit faire le maximum pour entretenir une bonne relation commerciale.

Partie 3 - *Pertinence des supports utilisés ou produits*

- Bonne utilisation de la plaquette.
- Rédaction d'une proposition chiffrée.

Utilisation des techniques et des outils

- Proposer une solution qui satisfasse les deux hôteliers.
- Bien préciser les conditions de facturation.

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

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° 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. Claudel 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 n° 2

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

Sujet n° 7

JEUDI 12 MAI 2005 - Matin**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Recrutement d'un night – auditor.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le responsable du secteur hébergement de l'hôtel du centre d'examens souhaite pourvoir le poste de night – auditor.

Vous êtes Monsieur (Madame) BROGNARD, vous êtes reçu(e) pour un entretien.

Mise en oeuvre :

Un des membres du jury assure le rôle de Monsieur (Madame) BROGNARD, le second évalue la prestation du candidat.

Comportement :

- Si le candidat pose la question de la rétrogradation professionnelle (de chef de réception à night-auditor), précisez que vous souhaitez travailler la nuit pour vous occuper de votre enfant la journée.
- Vous êtes dynamique et volontaire.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :**Partie 1 : *Prise de contact***

- Accueil du recruté.

Partie 2 : *Utilisation de la grille* – D/ Recruter.

- Présentation du poste – connaissances spécifiques de la fonction de night-auditor.

Partie 3 : *Communication en situation professionnelle :****Pertinence des supports utilisés et produits :***

Le candidat pourra rédiger :

- un profil du poste recherché et une fiche de poste.
- éventuellement, une grille d'entretien d'embauche.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance de la méthodologie de l'entretien d'embauche.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.
- Mettre à l'aise.

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

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
--

FICHE (destinée à la commission d'interrogation) - 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	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°7	2/2