

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

Sujet n° 8

JEUDI 12 MAI 2005 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

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

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) LACOUTURE. Vous recherchez un établissement de qualité pour organiser votre prochain séjour et « show room » à ... (ville du centre d'examens).

Vos besoins :

- Un salon pour présenter une collection de prêt-à-porter masculin les 6, 7 et 8 septembre toute la journée de 9h à 18h ; surface nécessaire de 60 m² environ.
- Des portants et 2 ou 3 tables ou consoles pour présenter vos articles de mode dans le salon.
- Des boissons chaudes et viennoiseries le matin, des rafraîchissements et quelques pâtisseries l'après-midi mis à disposition des visiteurs dans le salon.
- Hébergement en chambre individuelle calme, avec douche et WC les nuits du 6, 7 et 8 septembre. Vous partirez le 9 septembre au matin. Vous arriverez le 6/09 à 7h pour disposer votre collection dans le salon.
- Vous prendrez tous vos repas sur place.
- Budget : plaquette du centre d'examens.

Comportement :

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition.
- Vous n'insistez pas sur la partie restauration mais souhaitez bénéficier d'un forfait pension ou ½ pension qui vous permettrait de réduire le coût de vos frais de séjour à l'hôtel.

Résultats attendus :

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

- Accueillir M. (Mme) LACOUTURE.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée et établir un devis chiffré du séjour avec location de salon.
- Traiter les objections.
- Conclure sur un accord, évoquer l'avenir (documents de réservation à compléter, confirmation et garantie de paiement à obtenir).
- Prendre congé.

N.B. Le candidat doit faire le maximum pour convaincre et rassurer le client sur la qualité des prestations proposées.

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

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle			
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
	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>	
Total chambre(s) : <i>11</i>		Lit supplémentaire :					
Repas : <input checked="" type="checkbox"/> PDJ : <i>21</i>		<input type="checkbox"/> Déjeuner : <i>/</i>		<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>Plaquette Forfait : ½ Pension</i>		Promotions :	
Observations : <i>Paiement des extras sur place par les participants</i>							
Annulation :				Date :		Heure :	
						N° annulation :	

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION		Atelier 2	60 min
	2005	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE		
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique		COEFFICIENT	0,75
	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>	2	
<i>Double</i>	<i>PASQUA</i>	2	
<i>Double</i>	<i>BIOT</i>	2	
<i>Double</i>	<i>FENISTRE</i>	2	
<i>Twin</i>	<i>QUERLAIN / AJIX</i>	2	
<i>Twin</i>	<i>MAJARX</i>	2	
<i>Double</i>	<i>GERARDON</i>	2	
<i>Double</i>	<i>DUPUY</i>	2	
<i>Double</i>	<i>JUILLAR</i>	2	
<i>Double</i>	<i>HOUGAT</i>	2	

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

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 (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Formation d'un employé de réception sur le logiciel hôtelier

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le chef de réception de l'hôtel centre d'examens organise une séance de formation destinée à un nouveau membre du personnel de sa brigade en matière de réservation.

Sujet :

- Préparation de la séance de formation.
- Réalisation de la formation.

Mise en œuvre :

- 1 élève de 1 B.T.N. joue le rôle de l'employé(e).

Comportement :

- Il(elle) est attentif(ve) et plein(e) de bonne volonté mais a peur de mal faire.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :

Partie 1 : *Prise de contact*

- Accueil du (de la) formé(e).

Partie 2 : *Utilisation de la grille –B - Former*

- Démonstration de la tâche.

Le jury évaluera les connaissances techniques du candidat à l'occasion de cette démonstration.

- Exécution de la tâche par le (la) formé(e).

- Réponse aux questions posées.

- Correction des erreurs éventuelles.

- Synthèse : prendre congé et remettre un document récapitulatif.

Partie 3 : **Communication en situation professionnelle :**

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une fiche de procédure à remettre au (à la) formé(e).

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de cette procédure et capacité de réaction face aux situations particulières.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

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° 8	1/3

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 (destinée à la commission d'interrogation) – 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>	
Heure : <i>15 h.</i>		Heure : <i>9 h.</i>	
Nombre de nuits : <i>3</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 : 1/2 Pension</i> Promotions :	
Observations : <i>Paiement des extras sur place par les participants</i>			
Annulation :		Date :	Heure : N° annulation :

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° 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 (destinée à la commission d'interrogation) – 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>	2	
<i>Double</i>	<i>PASQUA</i>	2	
<i>Double</i>	<i>BIOT</i>	2	
<i>Double</i>	<i>FENISTRE</i>	2	
<i>Twin</i>	<i>QUERLAIN / AJIX</i>	2	
<i>Twin</i>	<i>MAJARX</i>	2	
<i>Double</i>	<i>GERARDON</i>	2	
<i>Double</i>	<i>DUPUY</i>	2	
<i>Double</i>	<i>JUILLAR</i>	2	
<i>Double</i>	<i>HOUGAT</i>	2	

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