

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

Vendredi 12 Mai - Après-Midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Réclamation d'un tour leader.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Il est 18H00.

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

Monsieur (Madame) CHABANET a demandé à vous rencontrer. C'est le(la) responsable du groupe DENAR de l'agence Nouvelles Frontières présent depuis hier dans votre établissement. Le groupe vient de rentrer de l'excursion prévue ce jour. D'après le réceptionniste qui a pris le rendez-vous, il(elle) n'avait pas l'air satisfait(e).

Sujet :

- **Accueillez** ce(tte) client(e).
- **Traitez** la réclamation.
- **Justifiez** vos choix auprès du jury.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2006	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 1 Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 8

Vendredi 12 Mai – Après - Midi

FICHE CANDIDAT- ANNEXE 1**FICHE DE RÉSERVATION GROUPE**

DATE D'ARRIVÉE : J-1 DATE DE DÉPART : J+3 DURÉE DU SÉJOUR : 4 nuits
 HEURE D'ARRIVÉE : 17 h. 00 HEURE DE DÉPART : 8 h. 30

NOM DU GROUPE : DENAR

NOM DE LA SOCIÉTÉ/AGENCE : NLLS FRONTIERES RESPONSABLE : M. CHABANET

ADRESSE : 12 rue du Maréchal LYAUTEY 78100 ST GERMAIN EN LAYE

Tél : 01 34 51 97 28 Fax : 01 34 51 97 27 Email : stgermain@nouvelles-frontieres.fr

<u>TYPE DE #</u>	<u>PRIX - ARRANGEMENT</u>	<u>SALON</u>
GLDWC : 5 GLBWC : - 2LDWC : 5 2LBWC : - 1LBWC : 1	4 nuits en demi-pension – Prix groupe plaquette de l'hôtel (du centre d'exams).	TYPE : PRIX : MATÉRIEL :
<u>TOTAL</u>	<u>GRATUITE</u>	<u>PRIX :</u>
• 11 # • 21 Personnes	• 1 gratuité en 1/2 double.	
<u>OBSERVATIONS</u>		
<ul style="list-style-type: none"> • Cocktail d'arrivée classique à .. € dans le salon(cf. plaquette de l'hôtel du centre d'exams). • Acheminement des bagages en chambre (facturé cf plaquette). • Acompte de 1500 € versées le 15/04/06. • Petit déjeuner en buffet tous les jours à 7 h. 30. • Programme des journées très chargé (visites...). 		
<u>DÉJEUNER</u>	<u>DÎNER</u>	<u>COCKTAIL</u>
NBR PERS : - SALON : - HEURE : - DATES : - BOISSON : - PRIX PAR PERS : -	NBR PERS : 21 SALON : cf. plaquette HEURE : 19 h. 30 DATES : J-1, J, J+1 et J+2 BOISSON : 1 bouteille pour 6 PRIX PAR PERS : forfait ½ P	NBR PERS : 21 SALON : cf. plaquette HEURE : 18 h. 00 DATES : J-1 BOISSON : Sangria et jus de fruits PRIX PAR PERS : forfait plaquette
SIGNATURE DU RÉCEPTIONNISTE : Pierre RETIF		

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2006	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

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

Vendredi 12 Mai – Après - Midi

FICHE CANDIDAT- ANNEXE 2**ROOMING LIST GROUPE**

DATE D'ARRIVÉE : J-1 DATE DE DÉPART : J+3 DURÉE DU SÉJOUR : 4 nuits
HEURE D'ARRIVÉE : 17 h. 00 HEURE DE DÉPART : 8 h. 30

NOM DU GROUPE : **DENAR**NOM DE LA SOCIÉTÉ/AGENCE : **NLLES FRONTIERES** RESPONSABLE : **M. CHABANET**ADRESSE : **12 rue du Maréchal LYAUTEY 78100 ST GERMAIN EN LAYE**Tél : **01 34 51 97 28** Fax : **01 34 51 97 27** Email : **stgermain@nouvelles-frontieres.fr**

NOM DES PERSONNES	TYPE DE CHAMBRE	NBR DE PERS.	OBSERVATIONS
M. Mme ANGOT	GL	2	
M. Mme LAFFOND	GL	2	
Mmes RESSOUCHE et RAPIN	2L	2	
M. Mme BUSSIÈRE	GL	2	
Mmes MASSARD et PENNEC	2L	2	
M. Mme ROCHET	GL	2	
Mmes FINCK et GIRAUD	2L	2	
M. LEBLANC et Mme AUBERTIN	GL	2	
M. Mme SABATIER	2L	2	
M Mme DURET	2L	2	
M. CHABANET	Individuelle	1	Accompagnateur
TOTAL	GL : 5 2L : 5 1L : 1	21	

SESSION 2006	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	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

Vendredi 12 Mai - Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Recrutement d'un(e) réceptionniste.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous cherchez à pourvoir un poste de réceptionniste polyvalent(e).

Sujet :

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

SESSION 2006	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	1/2

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° 8

Vendredi 12 Mai-Après-midi

FICHE CANDIDAT – ANNEXE N°1**CURRICUMUM VITAE****PALIN Joël(le)**

75 avenue Léon BLUM

33 400 TALENCE

Tel. : 05.56.18.99.54

Né(e) le 30.08.1974 à Bordeaux.

FORMATION :

- 1992 : Brevet de Technicien Hôtelier (BTH) - au lycée hôtelier de Talence.
- 1994 : BTS Hôtellerie.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES :

- Commis puis chef de rang au restaurant Hippopotamus à Bordeaux d'août 1994 à juin 1996.
- Chef de rang puis maître d'hôtel au restaurant Hippopotamus à Marne la Vallée de juillet 1996 à juillet 1998.
- Maître d'hôtel à l'hôtel-restaurant « Les Capucines 3* » à Paris de septembre 1998 à juin 2001.
- Chef de rang au restaurant « Les Chefs de France » en Floride d'août 2001 à janvier 2003.
- Maître d'hôtel à l'hôtel-restaurant « La Chamade 3* » à Nice de mars 2003 à ce jour.

DIVERS :

- Anglais : courant ;
- Espagnol : parlé - lu.
- Pratique du parapente et du paramoteur.

SESSION 2006	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	2/2