Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BTS MHR

Hébergement et communication professionnelle, BTS Hôtellerie-Restauration option A : Mercatique et gestion hôtelière

Session 2005 • Code sujet : **HRE4ARP** • Durée : **1 heure 30 : Atelier 1, 30 minutes dont 10 minutes de préparation ; Atelier 2, 60 minutes dont 40 minutes de préparation** • Coefficient : **1,5 au total : 0,75 par atelier**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Vente d’un salon pour un showroom de prêt-à-porter masculin** (2 questions) — **Page 3**

2. **Former un employé à l’enregistrement d’une réservation de groupe sur le logiciel hôtelier** (2 questions) — **Page 5**

3. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 7**

Sujet officiel (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2005/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2005 - 2-Sujet.pdf

1. Vente d’un salon pour un showroom de prêt-à-porter masculin

Chef de réception, vous accueillez M. ou Mme LACOUTURE, qui souhaite organiser un showroom les 6, 7 et 8 septembre 2005. Le client recherche un salon équipé, des collations, une chambre individuelle pour trois nuits et des repas sur place, avec un budget fondé sur la plaquette de l’établissement.

Accueil et découverte des besoins

Question 1. Accueillez M. ou Mme LACOUTURE et identifiez ses besoins : dates et horaires du showroom, surface et équipements souhaités pour le salon, collations, hébergement, repas, budget et intérêt pour un forfait pension ou demi-pension.

Bonjour Madame/Monsieur LACOUTURE, bienvenue dans notre établissement. Je suis le chef de réception et je vais préciser votre projet pour vous proposer une solution adaptée. Vous souhaitez présenter une collection de prêt-à-porter masculin les 6, 7 et 8 septembre, de 9 h à 18 h, dans un salon d’environ 60 m². Vous arriverez le 6 septembre à 7 h pour installer la collection : je vérifierai la possibilité d’accès anticipé. Vous souhaitez des portants, deux ou trois tables ou consoles, des boissons chaudes et viennoiseries le matin, puis des rafraîchissements et pâtisseries l’après-midi. Je note aussi une chambre individuelle calme avec douche et WC pour les nuits des 6, 7 et 8, et des repas sur place. Combien de visiteurs prévoyez-vous ? Avez-vous un budget plafond et préférez-vous une demi-pension ou une pension complète ?

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Showroom du 6 au 8 septembre, 9 h à 18 h, salon d’environ 60 m² équipé et collations. Accès souhaité à 7 h le 6, chambre individuelle pour trois nuits et repas sur place.

Négociation et conclusion

Question 2. Conduisez la négociation, proposez une prestation adaptée et établissez un devis chiffré du séjour avec la location du salon à partir de la plaquette. Traitez les objections, rassurez le client sur la qualité des prestations et concluez en évoquant les documents de réservation, la confirmation, la garantie de paiement et la prise de congé.

Prestation	Quantité à chiffrer	Montant
Salon, portants, tables ou consoles	3 journées, avec accès demandé à 7 h le 6	Tarif salon/journée × 3, plus éventuel supplément d’accès
Collations	Matin et après-midi pendant 3 jours, selon le nombre de visiteurs	Tarif par personne et par service × quantités confirmées
Chambre individuelle	3 nuits, du 6 au 9 septembre	Tarif chambre ou forfait × 3
Repas	Selon la formule choisie et les repas à ajouter	Tarif demi-pension ou pension complète, complété des repas non inclus

Je récapitule les tarifs de la plaquette et présente le total détaillé avant confirmation. Si le budget est dépassé, je propose de comparer les formules de pension ou d’ajuster les collations, sans compromettre la qualité ni le bon déroulement du showroom. Je confirme la disponibilité du salon et l’accès anticipé. Après votre accord, nous

complétons le document de réservation, envoyons la confirmation et convenons de la garantie de paiement. Je vous remercie et reste à votre disposition.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Devis à totaliser avec la plaquette : salon et collations pour 3 jours, chambre individuelle pour 3 nuits, puis formule de repas retenue et éventuel supplément d’accès anticipé.

2. Former un employé à l'enregistrement d'une réservation de groupe sur le logiciel hôtelier

Chef de réception, vous formez un nouveau membre de la brigade à l'enregistrement d'une réservation de groupe sur le logiciel hôtelier. Les annexes présentent le dossier Eurotour Travel, avec les dates du séjour, 11 chambres réparties en 7 doubles, 3 twins et 1 single, une liste nominative et les prestations demandées.

Préparation de la séance

Question 1. Préparez une séance de formation à l'enregistrement de la réservation de groupe Eurotour Travel en utilisant les annexes 1 et 2. Prévoyez les étapes de la démonstration et rédigez une fiche de procédure à remettre à l'employé.

Préparer le poste, le logiciel, les annexes et la fiche récapitulative. Présenter l'objectif, puis montrer la saisie en expliquant chaque contrôle. La fiche remise à l'employé reprend les étapes suivantes :

1. Créer le dossier groupe : Eurotour Travel, agence de Lyon, contact Serge Calvi.
2. Saisir l'arrivée le 13/08/2005 à 15 h et le départ le 16/08/2005 à 9 h.
3. Enregistrer la répartition des chambres et la liste nominative de l'annexe 2.
4. Noter les petits-déjeuners et dîners pour 21 personnes, le forfait demi-pension, les arrhes de 500 € et le paiement individuel des extras.
5. Vérifier disponibilité, cohérence et tarif selon la plaquette, puis enregistrer selon la procédure de l'hôtel.

Type	Quantité	Liste nominative
Single	1	Soulama, tour leader
Twin	3	Anglard / Smith; Quer(l)ain / Ajix; Majarx
Double	7	Pasqua; Biot; Fenistre; Gerardon; Dupuy; Juillar; Hougat

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Eurotour Travel : 13 au 16 août 2005, 3 nuits, 11 chambres et 21 personnes. Petit-déjeuner et dîner pour 21, demi-pension, arrhes de 500 €, extras payés par les participants.

Réalisation de la formation

Question 2. Accueillez et formez l'employé : démontrez l'enregistrement de la réservation, puis faites-lui exécuter la tâche. Répondez à ses questions, corrigez ses erreurs éventuelles, faites la synthèse et remettez-lui la fiche récapitulative, en adaptant votre communication à une personne attentive mais inquiète de mal faire.

Accueillir l'employé avec bienveillance et rappeler qu'il peut poser ses questions à tout moment. « Je vous montre d'abord la méthode, puis vous saisirez le dossier. Nous vérifierons chaque étape ensemble. »

1. Démontrer la création du groupe, la saisie des dates et horaires, des 11 chambres, des noms, des repas, du forfait et des conditions de paiement.
2. Faire relire les données avec les annexes et contrôler les totaux avant l'enregistrement.

3. Laisser l’employé refaire la saisie. En cas d’erreur, le guider pour repérer le champ concerné, expliquer la correction et le laisser l’effectuer.

Répondre aux questions avec des exemples tirés du dossier, sans inventer de tarif. Terminer par les points de contrôle, remettre la fiche procédure et encourager une nouvelle réalisation autonome.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le dossier est saisi et vérifié avec l’employé, qui repart avec la fiche procédure et les contrôles essentiels.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2005)

Bilan de l'épreuve : Épreuve pratique de BTS Hôtellerie-Restauration, option A, session 2005, code HRE4ARP, cette épreuve dure 1 h 30 et a un coefficient total de 1,5. Elle comporte deux ateliers de coefficient 0,75 : négocier la vente d'un salon pour un showroom, puis former un employé à enregistrer une réservation de groupe. Elle évalue la vente, la réception, la maîtrise technique et la communication professionnelle.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- La découverte des besoins couvre les dates, horaires, capacité, équipements, prestations, hébergement, repas et budget.
- Le devis doit chiffrer le séjour et la location du salon selon les tarifs de la plaquette, sans inventer de prix.
- Pour une réservation de groupe, rapprochez le nombre de personnes, les types et quantités de chambres et la liste nominative.
- Une formation pratique associe accueil, démonstration, mise en pratique, correction, réponses aux questions et synthèse écrite.

Points de vigilance & attentes du jury

- Vérifiez les dates et horaires du showroom ainsi que les besoins de surface, d'équipement et de pauses.
- Appuyez le devis sur les tarifs de la plaquette et traitez les objections avant de conclure.
- Contrôlez la cohérence des données de groupe : dates, nuits, chambres, participants, repas et garantie.
- Encouragez l'employé, corrigez ses erreurs avec tact et remettez une fiche de procédure claire.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment construire le devis du showroom ?

Reprenez chaque prestation demandée, vérifiez sa disponibilité et consultez son tarif dans la plaquette. Présentez séparément le salon, l'hébergement, les repas et les pauses, puis chiffrez l'ensemble sans inventer de prix.

Q : Que faut-il vérifier dans la réservation de groupe ?

Comparez les dates d'arrivée et de départ, le nombre de nuits, les types et quantités de chambres, la liste nominative, les repas et la garantie demandée. Signalez toute incohérence avant de valider l'enregistrement.

Q : Comment organiser son temps pendant l'épreuve ?

L'atelier 1 dure 30 minutes, dont 10 de préparation. L'atelier 2 dure 60 minutes, dont 40 de préparation. Utilisez ce temps pour structurer vos étapes, vérifier les annexes et préparer les supports nécessaires.

Q : Quels critères sont évalués pendant la formation de l'employé ?

Le jury observe l'accueil, la justesse technique de la démonstration, l'exécution par l'employé, les réponses et la correction des erreurs. Il évalue aussi la fiche de procédure, la gestion des situations particulières et l'attitude professionnelle.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2005/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2005 - 2-Sujet.pdf
Ressources BTS Management en Hôtellerie-Restauration : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.