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 :
www.formav.co/explorer

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° 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.

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° 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	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 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**	**1/1**

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° 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.

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 1

Nom du client (Société ou agence) : *EUROTOUR TRAVEL -*
Date d'arrivée : *13.08.05* Date de départ : *16.08.05* Nombre de nuits : *3*
Heure : *15 h.* Heure : *9 h.*
Nombre de chambres et type de chambre
Double : *7* Twin : *3* Triple : Single : *1* Lit supplémentaire :
Total chambre(s) : *11* Total personne(s) : *21*
Repas : ☒ PDJ : *21* ☐ Déjeuner : / ☒ Dîner : *21*

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 : *Tourisme* Nom du voyagiste :

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 : *500 €*
Date d'option : Heure limite d'arrivée :

Réservation demandée par
Nom/contact : *Serge CALVI*
Société/agence : *Eurotour Travel – 69 LYON*
Tél. : *04.74.64.35.30* Mobile : Fax : E-mail : *04.74.64.36.31*

Réservation effectuée par
Nom de l'employé : Date : Heure :
Tarif annoncé : Prix : *Plaquette* Forfait : *½ Pension* Promotions :
Observations : *Paiement des extras sur place par les participants*
Annulation : Date : Heure : N° annulation :

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 : *EUROTOUR TRAVEL* –	Agence : *LYON*	Date d'arrivée : *13.08.05*	
Nombre de personnes :	Société :	Date de départ : *16.08.05*	
Nombre de chambres : *11*	Single : *1*	Double : *7*	Twin : *3*
Prix total : Supplément single :	Double :	½ double :	Triple :
Chambre : *Prix plaquette*	PDJ :		

Types de chambres	Noms	Observations
Single	*SOULAMA*	*Tour leader*
Twin	*ANGLARD / SMITH*	*2*
Double	*PASQUA*	*2*
Double	*BIOT*	*2*
Double	*FENISTRE*	*2*
Twin	*QUERLAIN / AJIX*	*2*
Twin	*MAJARX*	*2*
Double	*GERARDON*	*2*
Double	*DUPUY*	*2*
Double	*JUILLAR*	*2*
Double	*HOUGAT*	*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

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.

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 1

Nom du client (Société ou agence) : *EUROTOUR TRAVEL -*
Date d'arrivée : *13.08.05* Date de départ : *16.08.05* Nombre de nuits : *3*
Heure : *15 h.* Heure : *9 h.*
Nombre de chambres et type de chambre
Double : *7* Twin : *3* Triple : Single : *1* Lit supplémentaire :
Total chambre(s) : *11* Total personne(s) : *21*
Repas : ☒ PDJ : *21* ☐ Déjeuner : / ☒ Dîner : *21*

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 : *Tourisme* Nom du voyagiste :

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 : *500 €*
Date d'option : Heure limite d'arrivée :

Réservation demandée par
Nom/contact : *Serge CALVI*
Société/agence : *Eurotour Travel – 69 LYON*
Tél. : *04.74.64.35.30* Mobile : Fax : E-mail : *04.74.64.36.31*

Réservation effectuée par
Nom de l'employé : Date : Heure :
Tarif annoncé : Prix : *Plaquette* Forfait : *½ Pension* Promotions :
Observations : *Paiement des extras sur place par les participants*
Annulation : Date : Heure : N° annulation :

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 : *EUROTOUR TRAVEL –*	Agence : *LYON*	Date d'arrivée : *13.08.05*
Nombre de personnes :	Société :	Date de départ : *16.08.05*
Nombre de chambres : *11*	Single : *1*	Double : *7* Twin : *3*
Prix total : Supplément single :	Double :	½ double : Triple :
Chambre : *Prix plaquette*	PDJ :	

Types de chambres	Noms	Observations
Single	*SOULAMA*	*Tour leader*
Twin	*ANGLARD / SMITH*	*2*
Double	*PASQUA*	*2*
Double	*BIOT*	*2*
Double	*FENISTRE*	*2*
Twin	*QUERLAIN / AJIX*	*2*
Twin	*MAJARX*	*2*
Double	*GERARDON*	*2*
Double	*DUPUY*	*2*
Double	*JUILLAR*	*2*
Double	*HOUGAT*	*2*

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

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.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

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.