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

Session 2006 • Code sujet : **HRE4ARP** • Durée : **1 heure 30** • Coefficient : **1,5**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs** (1 question) — **Page 3**

2. **Recrutement d'un(e) réceptionniste** (2 questions) — **Page 4**

3. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 5**

Sujet officiel (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2006/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2006 - 2-Sujet.pdf

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

La fiche de réservation et la rooming list concernent le groupe DENAR, accueilli pour quatre nuits, du J-1 au J+3, avec 21 personnes réparties dans 11 chambres. Elles précisent les horaires, les repas, le cocktail d'arrivée, les demandes particulières et les coordonnées de l'agence et de son responsable.

Question Atelier 1. Atelier consacré aux relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs. Les pages fournissent la fiche de réservation du groupe et sa rooming list, mais ne comportent pas de consigne détaillée supplémentaire à exécuter.

Pour l'accueil du groupe DENAR, coordonner les services avec l'agence Nouvelles Frontières et son responsable, M. Chabanet. Le séjour va de J-1 à J+3, avec arrivée à 17 h et départ à 8 h 30.

Type de chambre	Nombre	Personnes
GL	5	10
2L	5	10
Individuelle	1	1

Prévoir le cocktail d'arrivée pour 21 personnes à 18 h, avec sangria et jus de fruits, puis les dîners à 19 h 30 du J-1 au J+2, avec une bouteille pour 6 personnes. Les petits déjeuners buffet sont prévus chaque jour à 7 h 30. L'acheminement des bagages est facturé. Un acompte de 1 500 € a été versé le 15/04/06. Les prix et le salon sont à vérifier dans la plaquette.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Groupe DENAR : 21 personnes, 11 chambres et 4 nuits. Organiser le cocktail, les dîners, les petits déjeuners et l'acheminement des bagages.

2. Recrutement d’un(e) réceptionniste

Vous êtes chef de réception de l’hôtel du centre d’examen et cherchez à pourvoir un poste de réceptionniste polyvalent(e). Le CV du candidat présente sa formation hôtelière, ses expériences professionnelles et ses compétences linguistiques.

Question 1. Préparez et conduisez l’entretien de recrutement pour le poste de réceptionniste polyvalent(e), en tenant compte du CV fourni.

1. Accueillir Joël(le) Palin, présenter l’hôtel, le poste de réceptionniste polyvalent(e) et les étapes de l’entretien.
2. Inviter le candidat à présenter son parcours et ses motivations : pourquoi passer d’un poste de maître d’hôtel à la réception, et quelles sont ses attentes ?
3. Approfondir ses expériences de service, d’encadrement et de relation clientèle. Demander des exemples concrets de gestion d’une réclamation, de travail en équipe et de réaction face à une forte activité.
4. Évaluer ses langues, notamment son anglais courant et son espagnol parlé et lu. Vérifier ses connaissances ou sa capacité d’apprentissage en réservation, accueil, facturation et outils informatiques, sans présumer de leur maîtrise.
5. Présenter les contraintes du poste, recueillir ses questions, puis expliquer les prochaines étapes.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Entretien centré sur la motivation, les compétences transférables, les langues, la relation client et l’aptitude à apprendre les tâches de réception.

Question 2. À la fin de l’entretien, précisez au jury votre décision concernant le recrutement.

Je décide de retenir sa candidature. Son BTS Hôtellerie et son expérience confirmée comme maître d’hôtel, notamment dans des hôtels-restaurants, apportent de solides bases en accueil et en service. Son anglais courant et son espagnol sont également des atouts. Le CV ne précise toutefois pas son expérience de réception ni sa maîtrise des outils et procédures associés. Je prévois donc une vérification pratique de ces compétences et un accompagnement à la prise de poste.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Décision : candidature retenue, avec vérification des compétences de réception et accompagnement à la prise de poste.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2006)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve pratique de BTS Hôtellerie-Restauration, option A Mercatique et gestion hôtelière, appartient à la session 2006 et porte le code HRE4ARP. D'une durée de 1 h 30 et de coefficient 1,5, elle comprend deux ateliers : la prise en charge professionnelle d'un groupe hôtelier et le recrutement d'un(e) réceptionniste polyvalent(e), avec conduite d'entretien et décision finale.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- La fiche de réservation rassemble les dates, horaires, effectifs, prestations et demandes utiles à la préparation du séjour.
- La rooming list associe les occupants aux chambres et permet de vérifier la répartition des 21 personnes sur 11 chambres.
- Un entretien de recrutement permet d'examiner les compétences et expériences du candidat au regard du poste à pourvoir.
- Une décision de recrutement doit être formulée clairement et reliée aux éléments pertinents du CV et de l'entretien.

Points de vigilance & attentes du jury

- Vérifiez que le total de la rooming list correspond aux 21 personnes et aux 11 chambres indiquées.
- Repérez les horaires, repas, boissons, demandes particulières et contraintes de séjour dans la fiche de réservation.
- Préparez des questions liées aux missions du poste et aux expériences présentées dans le CV.
- Conduisez l'entretien de façon structurée et annoncez votre décision au jury à la fin.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment exploiter efficacement la réservation et la rooming list ?

Relevez les dates, horaires et effectifs, puis vérifiez la répartition des personnes par chambre. Repérez aussi les repas, le cocktail, les prestations et demandes particulières afin de préparer l'accueil et les informations à transmettre.

Q : Comment préparer l'entretien à partir du CV ?

Reliez la formation, les expériences et les langues mentionnées aux missions du poste de réceptionniste polyvalent(e). Posez des questions ouvertes sur les compétences et motivations, puis approfondissez les expériences utiles à l'évaluation de la candidature.

Q : Quelle est la durée de chaque atelier et quelle préparation est prévue ?

L'atelier 1 dure 30 minutes, dont 10 minutes de préparation. L'atelier 2 dure 60 minutes, dont 40 minutes de préparation. Les deux ateliers ont chacun un coefficient de 0,75, soit un coefficient total de 1,5.

Q : Le sujet indique-t-il un barème détaillé ou une grille de notation ?

Les pages indiquent les durées et les coefficients des ateliers, mais aucun barème détaillé ni aucune grille de notation. Il ne faut donc pas attribuer de points aux tâches : réalisez les consignes explicites et justifiez votre décision de recrutement.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2006/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2006 - 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.