

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT

Sous épreuve : Service et commercialisation	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : vente - communication	30 min	Coef 0,5
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 min	Coef 0,5
Atelier 3 : animation et organisation	30 min	Coef 0,5
Atelier 4 : contrôle - évaluation	30 min	Coef 0,5

SUJET n° 2**ATELIER n° 1 : Vente - communication**

Vous êtes responsable du service banquets de l'hôtel « LILLE EUROPE ».

Vous rencontrez Monsieur LONBOU, responsable marketing de la société PHYTO LABO, une société de produits pharmaceutiques. Il souhaite organiser un séminaire résidentiel à Lille. Monsieur LONBOU est accompagné de son assistant(e).

Vous êtes chargé de répondre à la demande en termes de restauration et d'organisation des journées de travail.

Le chef de réception négociera les chambres avec Monsieur LONBOU.

✂

ATTENTION : CONSIGNES destinées au centre d'examens.

Tout candidat passe les 4 ateliers du même sujet.

Les ateliers d'un même n° de sujet sont indissociables.

- Reproduire ce sujet avec les consignes (conditions de réalisation, critères d'évaluation) et remettre cette reproduction à chacun des interrogateurs.

- Séparer les consignes interrogatrices du sujet du candidat.

- Reproduire le sujet candidat en autant d'exemplaires que de candidats.

Informations à délivrer au cours du jeu de rôle :

- Date : lundi 20 et mardi 21 septembre 2010

- Nombre de personnes : 60

- Chronologie des prestations souhaitées :

- Lundi 20 septembre :

9 h 00 : arrivée des participants avec un accueil café.

10 h 00 : réunion plénière.

12 h 00 : déjeuner.

À partir de 14 h 00 : début des travaux en sous-commissions (3 x 20).

Soirée libre.

- Mardi 21 septembre :

8 h 00 : début des travaux en sous-commissions (3 x 20).

12 h 00 : déjeuner.

À partir de 14 h 00 : début des travaux en sous-commissions (3 x 20).

Départ des clients à 18h00.

Aucune pause ne sera prévue.

Budget non défini.

Critères d'évaluation :

Atelier 1 : VENTE - COMMUNICATION	CRITÈRES d'ÉVALUATION
Techniques d'accueil et de vente	Méthodologie d'accueil et de vente adaptée aux situations
Culture et connaissances professionnelles	Connaissance de son établissement, des produits et des prestations
Communication	Capacité à communiquer et qualité d'expression
Profil commercial	Tenue, présentation, attitude et comportement professionnels

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2010	BTS Hôtellerie - Restauration Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	0,5
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Service et commercialisation	Page	1/1