

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° 3**ATELIER n° 1 : Vente - communication**

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

Monsieur FONGRI, trésorier du comité des fêtes de Lille, prend contact avec vous pour négocier la cérémonie de départ en retraite du président du comité. Il est accompagné de son assistant(e).

Vous négociez cette manifestation.



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.

Conditions de réalisation :

- Le temps de lecture et de compréhension du sujet est limité à quelques minutes incluses dans la durée de l'épreuve.
 - Plaquette nationale mise à disposition par le chef de centre d'examens.
 - Situation de négociation dans une salle avec table ou bureau.
- Cette épreuve se déroule sous la forme d'un jeu de rôle, le jury étant les clients.

Informations à délivrer au cours du jeu de rôle :

- Date : samedi 18 septembre 2010
- Nombre de clients : 100
- Heure d'arrivée : 18 h 00 – fin de la manifestation : 23 h 30
- Prestations souhaitées :
 - Discours de 18h30 à 19h00 en vidéoconférence avec la mairie de Lille par l'intervention de l' élu au tourisme (matériel installé par les services techniques de la mairie).
 - Cocktail de 19h00 à 20h00. Un caractère festif doit être apporté (le candidat conseillera le client sur la décoration, l'ambiance musicale...)
 - Dîner régional à partir de 20h30
 - Le Président du comité souhaite apporter des bouteilles de champagne pour le dessert.

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