

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2010 Option B : Art culinaire, art de la table et du service
Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT

Sous épreuve : Service et commercialisation	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : vente – commercialisation	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° 5

ATELIER N° 1 : Vente – communication

Responsable des banquets à l'hôtel « LILLE EUROPE », vous avez rendez vous avec Madame et/ou Monsieur MONNEAUSI, clients habitués, qui souhaitent fêter leurs noces d'or.

Vous les recevez pour organiser 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.
- Les candidats sont autorisés à utiliser la fiche de réservation banquet jointe à la plaquette (à dupliquer en autant d'exemplaires que de candidats).
- 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 31 juillet 2010.

Arrivée prévue à 20h30.

Prestations souhaitées :

- Nombre de clients : 80
- Repas traditionnel avec dessert personnalisé pour l'occasion.
- Champagne apporté par le client pour le dessert.
- Disposition en table ronde de 8 couverts
- Soirée dansante (prévoir le matériel adaptée).
- 2 couples éloignés souhaitent séjourner dans l'hôtel.

Budget illimité.

Critères d'évaluation :

Atelier 1 : VENTE - COMMUNICATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Techniques d'accueil et de ventes	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 2010	EXAMEN BTS Hôtellerie – Restauration Option B : Art culinaire, arts de la table et du service	Durée	30 min
ÉPREUVE	Epreuve pratique de Service et commercialisation	Coefficient	0,5
		Page	1/1