

**Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT**

<b>Sous épreuve : Service et commercialisation</b>	<b>2 heures</b>	<b>Coef 2</b>
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° 6****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

Responsable commercial(e) à l'hôtel "LILLE EUROPE" vous recevez Monsieur CAPDEVILLE directeur commercial de la société "ENOD" spécialisée dans l'équipement de cuisines professionnelles. Il souhaite organiser un banquet pour présenter aux chefs de la région son nouveau "piano" mobile. 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** : Le jeudi 8 Juillet 2010.
- **Nombre de personnes** : 80
- **Prestations souhaitées** :
  - 19h00 : cocktail apéritif avec projection en boucle du film de promotion de la société « ENOD »
  - 20h00 : dîner haut de gamme avec champagne en dessert. Présentation du piano en fin de repas (effet de surprise)
  - Équipement : Podium pour l'exposition du piano et sonorisation.
  - Budget non défini.

**Critères d'évaluation :**

<b>Atelier 1 : VENTE - COMMUNICATION</b>	<b>CRITÈRES d'ÉVALUATION</b>
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	<b>1/1</b>