

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

Vous êtes responsable du restaurant « L'ESTAMINET » de l'hôtel « LILLE-EUROPE ».

Vous avez reçu dans votre restaurant, il y a quelques temps, Monsieur LEMPEREUR, directeur de la communication d'EuroTunnel. Il souhaite s'entretenir avec vous pour organiser dans vos locaux une soirée à thème sur le **Nord-Pas-de-Calais**. Cette manifestation aura pour but d'accueillir à Lille les responsables anglais d'EuroTunnel.

Vous accueillez Monsieur LEMPEREUR et menez la négociation.



-- -- -- -- -- -- -- -- -- -- -- --

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 interrogateurs 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.
 - Plaque 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 6 septembre 2008
- Nombre de clients : 100 adultes
- Heure d'arrivée : 20 heures, apéritif à table, prévoir la sonorisation pendant la soirée pour un discours, et des tables rondes de 8 à 12 personnes maximum.
- M. LEMPEREUR tient beaucoup à faire découvrir la gastronomie locale à ses hôtes.
- Budget : non déterminé

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
2008	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