

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

MARDI 20 MAI 2014 – APRÈS-MIDI**SUJET n° 2****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « Les Sources », vous accueillez Madame et/ou Monsieur LABEAURAING, directeur(s) de la société INFOPICTUR.

Faute de place suffisante dans les locaux de sa société, il souhaite organiser son « pot » de départ à la retraite avec ses collaborateurs, les membres de sa famille et ses amis dans votre établissement.

Vous proposez les prestations adaptées à ce type de manifestation.



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

ATTENTION : CONSIGNES destinées au centre d'examens.

- Tout candidat passe les 4 ateliers du même sujet.
- Les ateliers d'un même numéro 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 de l'interrogateur 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 en plusieurs exemplaires.

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: vendredi 17 octobre 2014.

Nombre de clients : 100 personnes.

Déroulement de la manifestation :

- Arrivée à 20h00.
- Formule cocktail dînatoire.

Matériel et équipements souhaités : estrade, sonorisation, écran et vidéo projecteur.

Exigences particulières :

- Projection d'un film retraçant la carrière de Monsieur LABEAURAING en début de cocktail.
- Ambiance musicale de fond durant la totalité de la manifestation.

Budget :

- Facturation des boissons à Monsieur LABEAURAING qui souhaite minimiser le coût de sa participation personnelle.
- Prestation nourriture de qualité à facturer à la société.

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
2014	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