

**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

**LUNDI 26 MAI 2014 – APRÈS-MIDI****SUJET n° 10****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « Les Sources », la société « CEFRATEL » vous a contacté pour organiser un séminaire résidentiel.

Vous recevez aujourd'hui Madame et/ou Monsieur ABOUDERA, adjoint(e) au service développement.

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 :**

Nombre de clients : 40 personnes.

Déroulement de la manifestation :

- Arrivée le mardi 21 octobre à 9h00 avec un café d'accueil.
- Travaux à partir de 10h00 et à 14h00 après le repas.
- Réunion plénière le matin et 2 sous-commissions l'après-midi.
- Pausas à 16h00.
- Dîner à 20h00 avec un apéritif simple.
- Départ mercredi 22 octobre après le petit déjeuner.

Matériel et équipements souhaités : audio et vidéo pour la séance plénière.

Exigences particulières : Respect rigoureux des horaires pour les pauses et les repas.

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
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	<b>1/1</b>