

HRE4BRP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2015 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 - 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

MERCREDI 27 MAI 2015 - APRÈS-MIDI

SUJET n° 4

ATELIER n° 1 : Vente - communication

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « Les Sources », vous recevez ce jour Madame et/ou Monsieur DUTY, président directeur général de la société CARREBON, spécialisée dans les chocolats élaborés à partir de cacao issu du commerce équitable.

Elle/Il souhaite organiser une journée de travail dans votre établissement afin de présenter aux commerciaux de nouveaux produits. Cette journée sera clôturée par un dîner de gala.

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 : lundi 06 juillet 2015.

Nombre de clients : 45 collaborateurs pour la séance de travail et 80 personnes pour le dîner.

Déroulement de la manifestation :

- Arrivée à 8 h 00 des collaborateurs avec un café d'accueil.
- Réunion plénière, avec matériel audio et vidéo, de 9 h 00 à 12 h 00 puis de 14 h 00 à 19 h 00.
- Pausas à 10 h 30 et à 16 h 00.
- Dîner de clôture à 20 h 00 (dîner auquel s'ajoutent les conjoints des collaborateurs), avec un apéritif simple.
- Disposition en tables rondes, menu prestigieux.

Budget : non limité.

Comportement et exigences particulières : Madame et/ou Monsieur DUTY est (sont) soucieux d'avoir des produits de la région pour le dîner car les participants viennent de toutes les régions de France.

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
2015	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