

## 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

## VENDREDI 29 MAI 2015 - APRÈS-MIDI

### SUJET n° 8

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

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « Les Sources », vous recevez Madame ou Monsieur CHAMARD, dirigeant(e) de l'entreprise « BIOAROM » installée dans votre ville, qui souhaite organiser dans votre établissement l'arbre de Noël des enfants de son personnel.

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 18 décembre 2015.

Nombre de clients : 50 adultes et 30 enfants (12 de 2 à 5 ans, 10 de 6 à 10 ans et 8 de 11 à 14 ans).

Déroulement de la manifestation :

- Heure d'arrivée : 17 h 00.
- À l'arrivée : remise des cadeaux aux enfants suivie d'un goûter sous forme de buffet pour les enfants et les parents.
- A 19h00 spectacle de clowns.
- De 20h00 à 22h00 cocktail dînatoire.

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
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	<b>1/1</b>