

HRE4BRP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2017 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

SUJET n° 12

Date : MERCREDI 24 MAI 2017 - APRÈS-MIDI

ATELIER n° 1 : Vente - communication

Responsable du service banquet à l'hôtel La Sirène, vous recevez monsieur (madame) SICARLIONI qui souhaite réunir sa famille à l'occasion de ses noces d'émeraude (40 ans de mariage). 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 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.
- Plaquette nationale mise à disposition par le chef de centre d'examens.
- 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 prévue : dimanche 30 juillet 2017 au déjeuner.
- Nombre de clients : 30 adultes et 8 enfants entre 5 et 11 ans et 1 bébé.
- Demander un menu spécial pour les enfants plus la possibilité d'une chaise haute pour le bébé.
- Besoins spécifiques : Le client souhaite un service à table de qualité et une pièce montée pour le dessert. Il amène son champagne pour le dessert (droit de bouchon).
- Un vidéoprojecteur et grand écran pour projection d'un film des souvenirs de famille.
- 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
2017	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