

## 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° 6

**Date : VENDREDI 19 MAI 2017 - APRÈS-MIDI**

### ATELIER n° 1 : Vente - communication

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « La Sirène », vous accueillez monsieur (madame) FELINDRA, responsable d'une entreprise de produits cosmétiques. Il (elle) vous sollicite afin d'organiser une réunion de présentation des nouveaux produits à son réseau de commerciaux.

Vous proposez les prestations adaptées.



#### **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 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.
- 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 de la manifestation : lundi 23 octobre 2017
- Nombre de clients : 70 personnes
- Déroulement :
  - . Arrivée à 14h00 : réunion de présentation, une pause est à prévoir en milieu d'après midi
  - . 19h00 cocktail dînatoire d'une durée de deux heures
  - . Monsieur (Madame) FELINDRA aimeraient installer leurs produits le matin
- Matériel nécessaire : vidéo projecteur et écran, tables pour la présentation des produits, panneaux pour les affichages publicitaires
- Budget : à déterminer

#### **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	<b>1/1</b>