

## 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° 3

**Date : JEUDI 18 MAI 2017 - MATIN**

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

Vous êtes responsable du service banquet à l'hôtel « La Sirène », vous recevez monsieur (madame) TOUNATE, qui souhaite réunir sa famille à l'occasion de ses vingt ans de mariage.

Vous proposez les prestations adaptées à cette 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 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 : samedi 12 août 2017 à 12 h 00.
- Nombre de clients : 30 adultes et 8 enfants (entre 5 et 11 ans).
- Demander des menus spéciaux pour les enfants et une personne végétarienne.
- Besoins spécifiques : Si le temps le permet, buffet d'apéritifs sur la terrasse.
- Repas assis, servi à table (pas de formule buffet).
- Dessert glacé sur présentoir à étages pour gâteau d'anniversaire.
- Le client apporte son champagne (droit de bouchon).
- Un téléviseur grand écran + lecteur DVD 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	<b>1/1</b>