

Etudes 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° 7**Date : LUNDI 22 MAI 2017 - MATIN****ATELIER n° 1 : Vente-communication**

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « La Sirène », vous accueillez madame et monsieur VENTOUX, responsables d'un groupe de randonneurs « Run & Bike » de 50 personnes. Ils souhaitent faire une étape dans votre établissement. 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 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 : vendredi 16 juin 2017 (soir).
- Nombre de clients : 50 participants.
- Déroulement de la manifestation : arrivée échelonnée entre 16h et 18h, prévoir un local à vélos sécurisé.
- Un cocktail précèdera le repas sous forme de buffet prévu en tables rondes à 19 h.
- L'hébergement sera traité par le service de la réception.
- Matériel et équipement souhaités durant le cocktail : vidéoprojecteur et micro pour présenter l'étape de la journée.
- Budget à définir.

Critères d'évaluation :

Atelier 1 : VENTE - COMMUNICATION	CRITÈRES D'EVALUATION
Techniques d'accueil et de vente	Méthodologie d'accueil et de vente adaptée aux situations
Culture et connaissance 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 professionnel

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2017	BTS Hôtellerie-Restauration Option B - Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	0,5
ÉPREUVE	Epreuve pratique de Service et commercialisation	Page	1/1