

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

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel La Sirène, vous recevez madame et/ou monsieur GOELETTE, secrétaire général de Monsieur le Préfet de Région Ile de France.

À l'occasion de la fête nationale du 14 juillet, Monsieur le Préfet souhaite organiser une manifestation pour les forces vives de la région, conviviale et chaleureuse.

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 :**Critères d'évaluation :**

Date : 14 juillet 2019.

Nombre de clients : environ 100 (ratp, pompiers, policiers municipaux et nationaux, direction de l'équipement...).

Déroulement de la manifestation :

- 13h00 à 16h00 avec un discours au début de la manifestation.
- Buffet debout.
- Cocktail alcoolisé léger.
- Pas de vin mais un assortiment de BRSA, de jus de fruit de qualité et d'eaux minérales (plates et gazeuses).
- Proposition de mets pouvant se consommer facilement debout.

Budget : 100 €/personne maximum

Comportement et exigences particulières : Sonorisation et podium pour le discours. Vous êtes vigilant sur l'accès au lieu de la manifestation et à la sécurité entourant ce regroupement.

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
2019	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