

**Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT**

<b>Sous épreuve : Service et commercialisation</b>	<b>2 heures</b>	<b>Coef 2</b>
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

**DATE : Jeudi 23 mai 2013 Matin****SUJET n° 3****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable du service restauration de l'hôtel « Les Sources », vous accueillez l'entraîneur de l'équipe de handball de la ville et son assistant, qui souhaitent fêter les bons résultats du club en organisant une soirée dans votre établissement.

À cette occasion, le meilleur joueur du championnat recevra une coupe remise par une personnalité reconnue du handball, en présence des autorités locales.

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 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 :**

Dates : vendredi 28 juin 2013.

Nombre de clients : 40 personnes adultes + 22 membres de l'équipe de handball de la ville.

Déroulement de la manifestation :

- Arrivée à 19H00.
- Manifestation dans les jardins de l'hôtel (repli dans les salons si mauvais temps à évoquer).
- Discours prévu en début de réception (durée 45 min) avec remise de coupe.
- Cocktail dinatoire.

Matériel et équipements souhaités : estrade, pupitre, vidéo projecteur, micro HF, table pour poser le livre d'Or du club et les coupes.

Budget : non déterminé.

**Critères d'évaluation :**

<b>Atelier 1 : VENTE - COMMUNICATION</b>	<b>CRITÈRES d'ÉVALUATION</b>
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
2013	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>