

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

DATE : Mardi 28 mai 2013 Après-midi

SUJET n° 10

ATELIER n° 1 : Vente - communication

Vous êtes responsable du service restauration de l'hôtel « Les Sources ».
 Vous accueillez Monsieur BERLIOT, directeur de l'école de musique de la ville accompagné de son assistant(e).
 Il souhaite fêter ses 20 ans à la direction de l'école en invitant un groupe d'amis dans votre établissement au cours d'un dîner.

Vous proposez les prestations adaptées à cette demande.



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 : samedi 28 septembre 2013.

Nombre de clients : 40

Déroulement de la manifestation :

Apéritif debout à 19h00 au cours duquel un discours de 20 minutes aura lieu.

Les clients souhaitent une prestation de grande qualité sous forme de buffet et tables rondes de 8 personnes.

Prévoir un gâteau d'anniversaire en plus des desserts

Matériel et équipements souhaités :

Micro et estrade.

Prévoir un espace dans la salle pour la prestation d'un quatuor à cordes (présent parmi les invités) ;

Budget : A définir

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
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	1/1

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	1/1