

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

Responsable commercial de l'établissement « LILLE-EUROPE », vous recevez Madame ou Monsieur BLANDIN, mandaté(e) par un groupe d'amis de longue date pour organiser le 40^{ème} anniversaire de l'un d'eux.

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 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 interrogatrices 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, nombre de convives prévisionnel : samedi 24 septembre 2011 en soirée pour 50 personnes
- déroulement souhaité :
 - décoration de la salle par les soins du client (besoin d'y accéder dans l'après-midi, 1 support de 4 m² pour photographies, à prévoir : un vidéo projecteur)
 - accueil des convives à partir de 19h00 autour d'un cocktail apéritif
 - 19h30 : arrivée de l'invité, non prévenu de l'événement, accompagné par 2 convives et poursuite du cocktail
 - 20h00 : repas sous forme de buffet ou banquet (selon conseils du candidat) et projection de vidéos et photographies souvenirs. Prévoir : un dessert incluant une pièce montée thématisée
- soirée dansante avec open bar. Prévoir Disc jockey
- budget : illimité

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
2011	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