

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

Vous êtes Responsable du Service Banquet à l'hôtel « LILLE-EUROPE ».

Monsieur et/ou Madame SOLAC, responsables(es) de la société « BELLISIMA » vous ont contacté(e) pour organiser une présentation de mode (saison Automne-Hiver 2011). Le public sera composé de journalistes, de couturiers, de commerçants et de quelques personnalités locales.

Vous négociez cette prestation.

**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 : Samedi 3 septembre 2011.
- Nombre de clients : 150 personnes.
- Heure d'arrivée : 16 h 00.
- Prestations souhaitées :
 - La veille livraison de la collection
 - 13h00 : arrivée des techniciens et des organisateurs
 - 16h30 : café d'accueil et début du défilé.
 - 19h00 : cocktail prestige.
 - 21h00 : démontage.
- Mise à disposition d'un salon dans lequel sera stockée la collection qui servira de vestiaire aux marques
- Mise en place en salle de théâtre de part et d'autre du podium pour le défilé.
- Le client est soucieux de la sécurité de la collection déposée la veille et marque sa volonté d'une prestation conforme à l'image de marque de sa société.
- Budget : non déterminé mais élevé.

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