

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

Vous êtes attaché(e) commercial(e) à l'hôtel « LILLE-EUROPE » et vous recevez Monsieur DOINEAU, président d'un club de seniors. Il est accompagné de son assistant(e). Ils souhaitent organiser dans la région un circuit touristique « Flandres et gastronomie » et ont choisi votre établissement pour l'hébergement et les dîners des participants.

Les conditions d'hébergement et des petits déjeuners ont déjà été fixées lors d'une précédente communication téléphonique. Vous négociez aujourd'hui les repas de ce groupe de touristes gastronomes.

**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 : du lundi 24 au mercredi 26 octobre 2011
- Nombre de clients : 60 personnes.

Prestations souhaitées :

- Arrivée le lundi 24 au soir – Dîner sous forme de repas traditionnel assis en 3 plats.
- Le mardi 25 octobre : excursion en journée – Dîner sous forme de buffet à caractère régional.
- Le mercredi 26 au matin, départ après le petit-déjeuner.
- Budget non déterminé.

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