

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

Vous êtes Responsable du service banquet à l'hôtel « LILLE EUROPE ».

Vous recevez Madame et/ou Monsieur JOBERT. Ils souhaitent organiser le mariage de leur fils dans votre établissement.

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 27 Août 2011.
- Nombre de clients : 150 personnes pour le vin d'honneur. 92 convives dont 20 enfants de 6 à 16 ans pour le repas.
- Horaires : 18 h 00 – 20 h 30 : Vin d'honneur. 20 h 30 : Repas.

Prestations souhaitées :

- Cocktail à caractère régional.
- Repas gastronomique avec pièce montée. Tables rondes de 8 personnes et table d'honneur de 12 personnes.
- Animations classiques : prise de parole des jeunes mariés et soirée dansante.
- Les parents du marié apporteront leur champagne pour le dessert (droit de bouchon à évoquer).

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