

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

En tant que responsable du service banquet à l'hôtel « LILLE EUROPE », Monsieur GOUVERNEUR, artisan torréfacteur, secrétaire de l'association des « Torréfacteurs de France », vous a contacté pour organiser un séminaire de caféologie dans votre établissement.

Vous le recevez aujourd'hui pour négocier 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 : mercredi 29 septembre 2011
- Nombre de clients : 40
- Heure d'arrivée : 9 h 30
- Manifestations souhaitées :
 - en matinée 9h30/12h30 : 4 salons de sous-commissions en ateliers de dégustation disposition classe
 - 12h30/14h30 déjeuner de travail (léger)
 - 14h30/19h30 1 salon en plénière disposition théâtre avec estrade
 - 19h30/22h30 dîner de clôture « saveurs café » avec un Irish coffee avec le dessert.
- Budget : Non défini.

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 |