

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**

Vous êtes responsable commercial(e) à l'hôtel « LILLE EUROPE ».

Vous recevez aujourd'hui Madame JEANNO et/ou Monsieur GUY, professeurs d'une école hôtelière du sud de la France. Ils (elles) souhaitent organiser un voyage pédagogique dans la région avec leurs étudiants de deuxième année de BTS.

Vous faites une proposition commerciale.

**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 interrogateurs 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'examen.
 - 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 20 octobre 2010.
- Nombre de personne : 34 étudiants et 2 professeurs.
- Organisation de la journée :
 - 09h00 - 10h30 : Arrivée en bus et visite de l'hôtel par vos soins.
 - 10h30 - 12h00 : Présentation par un fromager-affineur des principaux fromages régionaux avec dégustation (offerts par le fromager). Prévoir salon et matériel.
 - 12h00 - 14h00 : Menu régional avec apéritif sans alcool servi à table. Départ en bus.
- Gratuité pour le chauffeur de bus à demander.
- Budget : Restreint.

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
2010	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