

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2010 Option B : Art culinaire, art de la table et du service
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° 7

ATELIER n° 1 : Vente - communication

Vous êtes responsable des banquets à l'hôtel « LILLE EUROPE ».

Vous recevez aujourd'hui Monsieur NOQUIA, Directeur Commercial d'une célèbre société de téléphonie et son assistant(e). Ils souhaitent inviter les meilleurs commerciaux du groupe, pour visionner le match « LILLE-VALENCIENNES », en direct des salons de l'hôtel.

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 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'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 : 6 octobre 2010.

- Nombre de personnes : 60 personnes.

- Heure d'arrivée : 19 h 30.

- Début match : 20 h 30.

- Cocktail apéritif avant le match.

- Mi-temps (suite du cocktail).

- Fin de match : dîner sous forme de buffet

- Matériel à prévoir : écran géant et vidéo projecteur.

- Tables de 6 couverts.

- Budget : 80 €/par personne.

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