

HRE4BRP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2012 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

DATE : Mardi 22 mai 2012 Matin

SUJET n° 3

ATELIER n° 1 : Vente - communication

En qualité de responsable du service restauration de l'hôtel « Les Sources », vous accueillez Madame et/ou Monsieur COURCELLES, directeur(trice) d'un laboratoire pharmaceutique, qui souhaite(ent) organiser un séminaire résidentiel dans votre établissement.

Vous l' (les) accueillez et proposez les prestations adaptées à 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 24, jeudi 25 et vendredi 26 octobre 2012. Départ vers 16 h.
- Heure d'arrivée : de 18h00 à 18h30 le mercredi 24 avec un pot d'accueil.
- Nombre de clients : 25 personnes en chambre double + 3 responsables du laboratoire en chambre individuelle.
- Besoins souhaités : un grand salon confortable avec une table en U, une sono de qualité, un vidéo projecteur, un écran, plusieurs tables nappées pour y exposer des produits, et accès à des prises électriques pour les ordinateurs portables, soirée festive avec animation le jeudi soir.
- Pas de budget précis mais le client veut une prestation de grande qualité.

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
2012	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