

**Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT**

<b>Sous épreuve : Service et commercialisation</b>	<b>2 heures</b>	<b>Coef 2</b>
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 : Mercredi 23 mai 2012 Matin****SUJET n° 5****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable du service restauration de l'hôtel « Les Sources », Madame et/ou Monsieur DUVEAU, important(e) négociant(e) du Beaujolais, vous a (ont) contacté pour organiser une dégustation à l'occasion du lancement du Beaujolais primeur 2012. Cette journée sera réservée aux professionnels régionaux.

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 : jeudi 15 novembre 2012.
- Nombre de clients prévus : 50.
- Heure d'arrivée : 9h00
- Matériel demandé : vidéo projecteur, écran, micro HF.
- Prestations souhaitées : café d'accueil de 9h00 à 9h30, de 9h30 à 12h00 dégustations des cuvées dans un salon sous forme d'un buffet de fromages régionaux, à 12h15 déjeuner convivial autour de mets locaux (3 plats), les vins sont fournis par l'organisateur (évoquer un droit de bouchon).
- Budget : à définir avec le client.

**Critères d'évaluation :**

<b>Atelier 1 : VENTE - COMMUNICATION</b>	<b>CRITÈRES d'ÉVALUATION</b>
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	<b>1/1</b>