

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 : Mercredi 23 mai 2012 Après midi**SUJET n° 6****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable du service restauration de l'hôtel « Les Sources », vous recevez Madame et/ou Madame PEYROT, responsable(s) des laboratoires « B'Oréal », installés dans votre ville. Elle (il) souhaite organiser dans votre établissement l'arbre de Noël des enfants de son personnel.

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 : samedi 15 décembre 2012.
- Nombre de clients : 60 personnes adultes et 40 enfants de 0 à 16 ans (10 de 0 à 3 ans, 10 de 4 à 11 ans et 20 de 11 à 16 ans équilibrées filles et garçons).
- Heure d'arrivée : 16 heures.
- 1^{ère} partie de la prestation : prévoir un goûter sous forme de buffet pour les enfants et une collation simple pour les parents, remise des cadeaux aux enfants
- 2^{ème} partie de la prestation : repas convivial avec animations pour les enfants et les adultes.
- L'arbre, les cadeaux et le Père Noël sont fournis par la société.
- Budget : non déterminé.

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