

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 : Vendredi 25 mai 2012 Après-midi**SUJET n° 10****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable du service restauration de l'hôtel « Les Sources », vous recevez Madame et/ou Monsieur PRIGENT, qui souhaite(nt) réunir leur famille à l'occasion de leurs noces d'or (50 ans de mariage).

Vous 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 : dimanche 26 août 2012 à midi.
- Nombre de clients : 80 personnes adultes et 8 enfants de 5 à 12 ans et un bébé.
- Demander un menu spécial pour les enfants.
- Besoins spécifiques : une pièce montée pour le dessert. Les clients apportent leur Champagne (droit de bouchon) et veulent être servis à table.
- Un vidéo projecteur et un lecteur DVD pour projection d'un film de souvenirs.
- 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 |