

**BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
HÔTELLERIE- RESTAURATION
SESSION 2011**

ÉPREUVE ORALE DE CONTRÔLE

SERVICE ET COMMERCIALISATION

SUJET N° 5

Le directeur du restaurant “L'envolée”, situé à Chamonix, souhaite revoir la politique commerciale de son établissement afin de le rendre plus attractif à la clientèle. A cette fin, il analyse les résultats de l'entreprise et l'évolution des différentes catégories de clientèle.

TRAVAIL À FAIRE :

- 1°) Lister quatre types de clientèles possibles en restauration. (4 points)
- 2°) Proposer pour chaque type de clientèle cité au moins deux besoins spécifiques. (8 points)
- 3°) Après avoir analysé les besoins de sa clientèle, il souhaite réfléchir aux moyens de stimuler les ventes sur place. Il vous demande de lui lister les supports physiques de la vente au restaurant. (8 points)