

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 |

SUJET n° 5**ATELIER n° 1 : Vente - communication**

Vous êtes responsable commercial(e) à l'hôtel « LILLE-EUROPE ».

Le premier adjoint au maire de Lille, monsieur STEFF, vous a contacté pour organiser une « Garden Party » dans le jardin terrasse de votre établissement après les cérémonies du 14 juillet 2008.

Vous accueillez monsieur STEFF et menez la négociation.

**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 interrogateurs 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.
 - 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 : lundi 14 juillet 2008
- Nombre de personnes : 80
- Début de la manifestation : 13 heures. Fin de la manifestation : 16 heures
- Prévoir buffet salé, sucré, diverses variétés de boissons alcoolisées et non alcoolisées
- Matériel : Sonorisation, estrade pour discours, concert musical
- Accueil de personnalités importantes de la région et de l'État
- 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 |
| 2008 | 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 |