

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° 3**ATELIER n° 1 : Vente - communication**

Vous occupez le poste de responsable des banquets de votre établissement « LILLE EUROPE ».
Comme chaque année depuis 10 ans, votre établissement organise une soirée de charité pour l'association de lutte contre la déforestation dans le monde. Madame de Florensac, organisatrice de cette manifestation, a pris rendez-vous ce jour avec vous afin de mettre en place cette soirée de gala.

Vous procédez à la négociation commerciale.

**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 : Samedi 20 septembre 2008 - Heure d'arrivée : 19 h 30.
- Nombre de clients : 80.
- Organisation chronologique de la soirée :
 - Accueil des clients autour d'une coupe de champagne et de canapés.
 - Entrée des convives dans la salle de banquets dans laquelle le repas sera servi à table (ronde).
 - Repas comprenant Entrée + Poisson + Viande + Fromages + Dessert + Vins + Eaux + Café.
 - La salle devra pouvoir accueillir une piste de danse et un orchestre (pris en charge par les clients).
- 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