

HRE4BRP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2014 Option B : Art culinaire, art de la table et du service

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 |

JEUDI 22 MAI 2014 – APRÈS-MIDI

SUJET n° 6

ATELIER n° 1 : Vente - communication

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

Vous proposez les prestations adaptées à ce type de manifestation.



ATTENTION : CONSIGNES destinées au centre d'examens.

- Tout candidat passe les 4 ateliers du **même** sujet.
- Les ateliers d'un même numéro 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 de l'interrogateur 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 en plusieurs exemplaires.

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 10 août 2014.

Nombre de clients : 38 adultes, 10 enfants entre 4 et 12 ans et 1 bébé.

Déroulement de la manifestation :

- Arrivée à 12h30.
- Apéritif et repas servis à table, avec une prestation adaptée pour les enfants.

Matériel et équipements souhaités :

- Chaise haute pour bébé.
- Grand écran et vidéo projecteur pour projection d'un film (souvenirs de famille) au moment du dessert.

Exigences particulières :

- Champagne du dessert fourni par le client.

Budget : Elevé.

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 |
| 2014 | 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 |