

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

MARDI 27 MAI 2014 – MATIN**SUJET n° 11****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « Les Sources », vous recevez Monsieur BERMONT, responsable de la société TPN 03, spécialisée dans l'organisation de voyages en autocar.

Dans le cadre de la conception du catalogue 2014 et la découverte de la région Auvergne, Monsieur BERMONT vous demande de lui faire une offre concernant la restauration de ses voyageurs. L'hébergement sera négocié par le chef de réception.

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 :

Dates : 10 passages pour la période de mai à septembre 2014.

Nombre de clients : 50 personnes à chaque passage + 1 chauffeur et 1 guide.

Déroulement de la manifestation :

- Arrivée vers 18h30, apéritif de bienvenue, dîner sous forme de buffet.
- Déjeuner léger après visite de la ville. Départ à 14h00.

Exigences particulières :

- Mise en avant des produits locaux lors des repas.
- Hormis l'apéritif de bienvenue, les boissons feront l'objet de facturation individuelle.
- Les participants seront isolés de la clientèle individuelle.

Budget : gratuité à prévoir pour le chauffeur et le guide conférencier.

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