

HRE4BRP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2015 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

MERCREDI 27 MAI 2015 - MATIN

SUJET n° 3

ATELIER n° 1 : Vente - communication

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « Les Sources », vous recevez ce jour Madame et/ou Monsieur DYVONNE qui souhaite(nt) organiser un repas de fin d'études pour leur fils.

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 05 juillet 2015.

Nombre de clients : 65 personnes famille et amis (dont 15 enfants de moins de 12 ans).

Déroulement de la manifestation :

- Arrivée à 12 h 00 des invités.
- Déjeuner sous forme de buffet avec plat chaud servi à table. Disposition en tables rondes.
- Champagne servi en apéritif au buffet, apporté par le client.
- Un micro HF pour un discours prévu à l'apéritif.

Budget : illimité.

Comportement et exigences particulières : Madame et/ou Monsieur DYVONNE souhaite(nt) une prestation très soignée. Vous adoptez d'ailleurs une attitude très soucieuse de la qualité et n'hésitez pas à comparer avec la concurrence.

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
2015	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