

## HRE4BRP

BTS Hôtellerie - Restauration Session Spéciale 2016 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

### NOUVELLE CALÉDONIE

**MERCREDI 23 NOVEMBRE 2016 - MATIN**

### SUJET n° 1

#### ATELIER n° 1 : Vente - communication

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « Les Sources », vous accueillez madame et/ou monsieur DELUNE, responsable(s) du planétarium de votre ville.

Elle ou il organise tous les lundis du mois de juillet un dîner-débat dans votre établissement.

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 : les lundis du mois de juillet 2017 (4 lundis)

Nombre de clients : 50 personnes différentes chaque lundi.

#### **Déroulement de la manifestation :**

- Heure d'arrivée : 21h00 en bus.
- Menu avec une entrée, un plat et un dessert servi en une heure.
- Deux boissons régionales pour le repas et de l'eau minérale.
- Un café ou infusion.

#### **Matériel et équipements souhaités :**

- Salle équipée d'un micro, mise en place style théâtre avec possibilité de prise de notes.

Budget : 45 € maximum.

#### **Exigences particulières :**

- Gratuités pour le conférencier et le chauffeur.

#### **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
2016	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	<b>1/1</b>