

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**JEUDI 24 NOVEMBRE 2016 - matin****SUJET n° 2****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « Les Sources », vous accueillez madame et/ou monsieur DUPONT, responsable de formation d'une société spécialisée dans le traitement des déchets.

Elle ou il souhaite organiser dans vos locaux une journée de formation à l'attention de leurs collaborateurs.

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 : vendredi 6 octobre 2017.

Nombre de clients : 75 dont 3 formateurs.

Déroulement de la manifestation :

- Séminaire de formation.
- Restauration sur place le midi en privilégiant les poissons du menu séminaire.
- Prévoir un cocktail simple en fin de journée, d'une heure au maximum. Avec boisson sous forme de cup.

Matériel et équipements souhaités :

- Système de vidéo projection avec écran mobile et sonorisation dans tous les salons.

Budget : non déterminé.

Exigences particulières :

- Mise à disposition de trois salons aménagés en U compris dans la journée d'étude.
- Une personne à mobilité réduite sera présente. Attention à l'accessibilité.

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	1/1