

HRE4BRP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 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

MARDI 17 MAI 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 LEONCE responsable d'un important laboratoire de produits pharmaceutiques situé en région parisienne.

Elle ou il souhaite organiser un séminaire dans votre établissement à l'occasion du lancement de trois nouveaux médicaments.

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 : arrivée le 8 septembre 2016 à 9h00 et départ le 9 septembre 2016 à 18h00.

Nombre de clients : 60 (clientèle composée de médecins et pharmaciens).

Déroulement de la manifestation :

- Réunion plénière le 1^{er} jour et 2 sous-commissions le 2^{ème} jour.
- Cocktail de clôture le dernier jour de 17h00 à 18h00.

Matériel et équipements souhaités : vidéo projecteur dans chaque salle, disposition des tables en style théâtre le premier jour et en U le deuxième jour.

Budget : non défini mais important.

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