

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 18 MAI 2016 – APRÈS-MIDI**SUJET n° 4****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « Les Sources », vous accueillez madame et/ou monsieur NIGELLE, responsable commercial de la société "PEREXI" récemment implantée dans la région. Elle ou il souhaite organiser la présentation de ses produits d'alarmes pour entreprises. Cette présentation sera clôturée par un apéritif.

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 : lundi 6 juin 2016 à partir de 16h00.

Nombre de clients : 300 personnes.

Déroulement de la manifestation :

- Prévoir une zone d'accueil pour enregistrer la présence des visiteurs.

Matériel et équipements souhaités :

- Salle pour la présentation avec 5 tables pour l'exposition des matériels et TV grand écran.
- Public debout.
- Prévoir quelques chaises.
- Sonorisation.

Budget : non déterminé.

Exigences particulières : le « Cocktail » avec du champagne et amuses bouche salés uniquement doit se dérouler dans une autre salle que celle de l'exposition.

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 |