

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

VENDREDI 20 MAI 2016 – MATIN

SUJET n ° 7

ATELIER n° 1 : Vente - communication

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « Les Sources », vous accueillez madame et/ou monsieur LEDOUX, responsable de formation d'une société spécialisée dans la vente de meubles par internet. Elle ou il souhaite organiser dans vos locaux une journée de formation pour ses 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 : mardi 23 août 2016.

Nombre de clients : 30 participants + 2 formateurs.

Déroulement de la manifestation :

- Heure d'arrivée : 8 h 00.
- Café d'accueil, pause le matin et l'après midi, déjeuner rapide et léger, cocktail de courte durée en fin de journée avec boissons sans alcool.

Matériel et équipements souhaités : vidéoprojecteur.

Budget : 80 € par personne.

Exigences particulières :

- Le client a besoin d'être rassuré sur la bonne connexion wifi tout au long de la journée pour l'ensemble des participants (société qui vend des meubles en ligne uniquement et à besoin de faire diverses démonstrations aux collaborateurs).
- Le cocktail de fin de journée sans alcool.

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