

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 24 MAI 2016 – MATIN**SUJET n° 11****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « Les Sources », vous accueillez madame et/ou monsieur LOISEL, président(e) d'un club de seniors.

Elle ou il souhaite organiser dans la région un circuit touristique. Ils ont choisi votre établissement pour l'hébergement et les dîners des participants.

Les conditions d'hébergement et des petits déjeuners ont déjà été fixées lors d'une précédente communication téléphonique avec le service de réservation de votre hôtel.

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 : du lundi 24 au mercredi 26 octobre 2016.

Nombre de clients : 60 personnes.

Déroulement de la manifestation :

- Arrivée le lundi 24 au soir. Dîner sous forme de repas de trois plats traditionnels assis.
- Le mardi 25 octobre : excursion en journée. Dîner sous forme de buffet à caractère régional.
- Le mercredi 26 au matin, départ après le petit-déjeuner.

Matériel et équipements souhaités :

- Sonorisation pour discours d'accueil et présentation des plats et des vins au cours du repas.

Budget : non déterminé.

Exigences particulières : Proposer des boissons régionales (apéritif, vin et digestif) pour les deux dîners.

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