

**Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT**

<b>Sous épreuve : Service et commercialisation</b>	<b>2 heures</b>	<b>Coef 2</b>
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 – APRÈS-MIDI****SUJET n° 12****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « Les Sources », vous accueillez madame et/ou monsieur VOINOT, responsable des infrastructures sportives de la région Auvergne.

Une grande infrastructure sportive locale va être rénovée prochainement. La Région, propriétaire de cette salle de sport, a fait appel à des investisseurs américains. Pour nouer un premier contact avec ces derniers, la commission en charge du dossier a décidé d'organiser dans votre établissement un repas gastronomique incluant des spécialités régionales.

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 : 16 septembre 2016.

Nombre de clients : 20 personnes.

Déroulement de la manifestation :

- Arrivée à partir de 19 h 00 pour un apéritif accompagné de 3 à 4 canapés maximum.
- Repas gastronomique mettant en valeur les spécialités régionales (mets et boissons).

Matériel et équipements souhaités :

- Salon privatif pour le dîner avec des tables rondes.
- Vidéo projecteur et écran pour visionner un film de promotion sur la région Auvergne avant l'entrée et des images de la région tout au long du repas.

Budget : illimité.

Exigences particulières : propositions axées sur des spécialités d'Auvergne.

**Critères d'évaluation :**

<b>Atelier 1 : VENTE - COMMUNICATION</b>		<b>CRITÈRES d'ÉVALUATION</b>	
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	<b>1/1</b>