

**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

**SUJET n° 1****Date : MERCREDI 17 MAI 2017 - MATIN****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel « La Sirène », vous recevez monsieur (madame) DELANNOY, responsable commercial de la société informatique DINKEL.

Il (elle) souhaite organiser une journée d'étude dans votre établissement, afin de présenter les résultats annuels à ses collaborateurs. À l'issue de cette journée, il (elle) prévoit d'offrir un cocktail de clôture.

Vous êtes chargé (e) de l'organisation de la prestation en tenant compte des besoins de votre client.

**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 interrogateurs 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.
- 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 de la manifestation : 4 septembre 2017.
- Nombre de participants : 2 organisateurs et 68 collaborateurs.
- Déroulement de 9h à 18h30, matériel nécessaire : vidéoprojecteur, micro, écran.
- Le déjeuner et les pauses seront pris sur place. Le déjeuner sera rapide.
- Cocktail à 19h00 d'une durée d'1h00.
- Budget : non défini.

**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
2017	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>