

## HRE4BRP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2018 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

### SUJET n° 11

**Date : le mercredi 30 mai 2018 - matin**

#### **ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel La Sirène, vous accueillez madame et/ou monsieur FEDME du comité d'entreprise de la société DOUG pour organiser le dîner de départ en retraite d'un cadre, monsieur OMOHRO.

Elle/il vous demande de prévoir une manifestation de prestige et chaleureuse, avec une animation surprise pour la remise des cadeaux qui aura lieu le vendredi 7 septembre à partir de 18 heures.

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 : vendredi 7 septembre 2018.

Nombre de clients : 60 adultes.

Horaires : arrivée des invités vers 18 h.

Prestations souhaitées :

- 19 h : discours suivi d'un apéritif (avec Champagne).
- 20 h : repas de type gastronomique.

Budget :

- élevé, néanmoins madame et/ou monsieur Fedme souhaite un geste significatif en tant que client habitué.

Comportement et exigences particulières :

- des animations sont particulièrement souhaitées afin de rendre la remise de cadeaux chaleureuse.

#### **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
2018	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>