

**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

**SUJET n° 3****Date : le jeudi 24 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 STELLA, représentant le comité d'entreprise de la société HDF-BEACH récemment implantée dans la ville.

Elle/il souhaite organiser l'arbre de Noël du personnel dans votre établissement.

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 : mercredi 19 décembre 2018.

Nombre de clients : 80 personnes dont 40 enfants.

**Prestations souhaitées :**

- Un spectacle original de 15 h à 16 h (une simple proposition est attendue).
- Le Père Noël est joué par un des membres du personnel de la société, il assure la remise des cadeaux.
- Un goûter et un cocktail sans alcool jusqu'à 18 h.
- Chaque enfant doit repartir avec un assortiment de friandises à définir.
- Une estrade, 2 grandes tables de part et d'autre du père Noël pour la distribution des cadeaux, un micro HF et une sonorisation.

Budget : non défini.

**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
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>