

**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° 12****Date : le mercredi 30 mai 2018 - après-midi****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel La Sirène, vous recevez madame et/ou monsieur DELANNOY qui souhaite(nt) organiser l'anniversaire des noces de diamant (60 ans de mariage) de leurs parents. Ce sont des clients fidèles de votre établissement car leur société organise des repas tout au long de l'année 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 : samedi 4 août 2018.

Nombre de clients : 100 adultes et 10 enfants (prévoir un menu adapté)

Horaires : 18 h : arrivée des clients et apéritif, 19 h 30 : dîner suivi d'une soirée dansante à 22 h

Prestations souhaitées :

- Repas de prestige.
- Préférences culinaires des « mariés » : foie gras, agneau de Sisteron, gâteau à étages à base de chocolat et de Grand Marnier.
- Pyramide de Champagne avec le dessert (se renseigner sur la qualité du Champagne proposé par le candidat).
- Attente d'un digestif servi au chariot.

Budget : élevé, néanmoins les enfants DELANNOY souhaitent un geste significatif en tant que client habitué.

Comportement et exigences particulières : piste de danse, sonorisation, vidéoprojecteur, écran, micro HF, fleurs blanches et rouges.

**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>