

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT

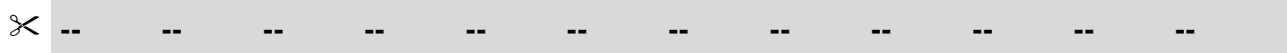
Sous épreuve : Service et commercialisation	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : vente - communication	30 min	Coef 0,5
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 min	Coef 0,5
Atelier 3 : animation et organisation	30 min	Coef 0,5
Atelier 4 : contrôle - évaluation	30 min	Coef 0,5

SUJET n° 6**Date : le vendredi 25 mai 2018 - après-midi****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel La Sirène, vous accueillez madame et/ou monsieur LUSMA, responsable de la compagnie d'assurances « Azur ». Elle/il souhaite organiser un séminaire de deux jours pour ses collaborateurs régionaux afin de présenter les nouvelles dispositions réglementaires.

Les conditions d'hébergement et des petits déjeuners ont déjà été précisés avec le responsable de l'hébergement.

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 : les lundi 3 et mardi 4 septembre 2018.

Nombre de clients : 40 personnes.

Horaires : arrivée le 03 septembre à 9 h, départ le 04 septembre à 17 h.

Prestations souhaitées :

- Un café d'accueil, le jour d'arrivée.
- Lundi matin : réunion plénière en disposition théâtre, vidéoprojecteur, écran.
- Lundi après-midi et mardi matin : 2 sous-commissions en disposition U, vidéoprojecteurs, écrans.
- Mardi après-midi : réunion plénière en disposition théâtre.
- Pause le matin à 10 h 30, déjeuner léger en tables rondes, pause après-midi à 16 h.
- Prestations solides et liquides valorisant les produits issus de l'agriculture biologique.

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
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	1/1