

## 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° 9

**Date : le mardi 29 mai 2018 - matin**

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

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel La Sirène, vous accueillez ce jour madame et/ou monsieur LORDY, responsable(s) d'une société locale « AGRI'BIO » spécialisée dans les produits de traitement sanitaires biologiques. Elle/il souhaite organiser une journée d'information, réservée aux professionnels locaux, afin de présenter la nouvelle gamme 2019.

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 : le mardi 11 septembre 2018.

Nombre de clients : 40 personnes.

Horaires : arrivée des participants à partir de 9 h.

Prestations souhaitées :

- Salle plénière le matin, de 9 h à 12 h et de 16 h à 17 h, disposition en théâtre avec chaises et tablettes, prévoir un espace de présentation des produits.
- 2 salons de 14 h à 15 h 30 avec une disposition en U.
- Les participants doivent pouvoir se déplacer entre les deux salles : 2 groupes de 20.
- Pause le matin à 10 h 30, déjeuner à 12 h, pause après-midi à 15 h 30.

Budget : non défini

Comportement et exigences particulières : Prévoir un vidéoprojecteur dans les salles le matin et l'après-midi.

#### **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>