

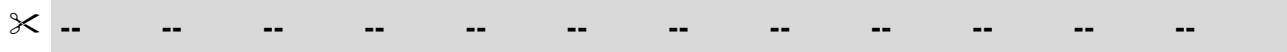
Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT

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° 2**Date : le mercredi 23 mai 2018 - après-midi****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable de la restauration de l'hôtel La Sirène, vous avez rendez-vous avec madame et/ou monsieur MOROT, responsable de l'animation au musée de la Grande Guerre du pays de Meaux. Dans le cadre de la commémoration de la fin de la guerre 1914-1918, elle/il souhaite organiser un dîner débat tous les mercredis du mois d'août 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 : les mercredis 1, 8, 15, 22 et 29 août 2018.

Nombre de clients : une trentaine d'adultes (les personnes seront différentes chaque mercredi).

Prestations souhaitées :

- Cocktail de bienvenue sans alcool à base de sirop de coquelicot (le coquelicot est l'emblème des jeunes soldats tombés sur le Champ d'Honneur).
- Un menu simple (entrée, plat, dessert à caractère régional). Pas d'alcool, service assez rapide.
- Salle équipée d'un micro HF, vidéoprojecteur et écran.

Budget : limité.

Comportement et exigences particulières :

- Une proposition unique sera validée pour les dates (les clients étant différents).
- Vous souhaitez avoir des informations précises sur les conditions de vente et d'annulation de la prestation.
- Vous êtes attentif au suivi commercial qui sera apporté dans le traitement de cette demande.

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