

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

DATE : Mercredi 22 mai 2013 Matin**SUJET n° 1****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable du service restauration de l'hôtel « Les Sources », vous accueillez Madame et/ou Monsieur CRONAT, Directeur(trice) des ressources humaines de la société EDEN, spécialisée dans la commercialisation de produits cosmétiques.

Elle et/ou il(s) souhaite(nt) réunir ses collaborateurs pour un séminaire résidentiel 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 n° 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 :

Dates : Arrivée : 14 octobre 2013. Départ : 15 octobre 2013 après le petit déjeuner.

Nombre de clients : 90 personnes (adultes).

Déroulement de la manifestation :

- Café d'accueil à partir de 8h30
- Discours en assemblée plénière de 9h00 à 10h00.
- Journée de travail de 10h00 à 18h00 en 2 sous commissions.

Matériel et équipements souhaités : pupitre, vidéo projecteur, micro HF, 2 ordinateurs portables.

Budget : non déterminé.

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
2013	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