

**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 Après-midi****SUJET n° 2****ATELIER n° 1 : Vente - communication**

En qualité de responsable du service restauration de l'hôtel « Les Sources », vous accueillez Madame et/ou Monsieur LEBLANC, responsable de la société ACTICOM EUROPE, qui souhaite(nt) organiser dans votre établissement une journée de travail avec les directeurs européens de leur société.

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 : lundi 14 octobre 2013.

Nombre de clients : 10 personnes.

Déroulement de la manifestation :

- Café d'accueil à 8H30.
- Réunion de 9H00 à 18H00.
- 2 pauses.
- Déjeuner à 13H00 : repas auvergnat de qualité, précédé d'un apéritif local servi à table.
- Un digestif typique est souhaité en fin de repas (Birlou).

Matériel et équipements souhaités : écran, vidéo projecteur, tables U.

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	<b>1/1</b>