

HRE4BRP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2013 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

DATE : Mardi 28 mai 2013 Matin

SUJET n° 9

ATELIER n° 1 : Vente - communication

En qualité de responsable du service restauration de l'hôtel « Les Sources », vous accueillez Madame et/ou Monsieur LAVOGEZ, responsables d'une grande société d'agro-alimentaire.

Tous les ans, ils organisent pour leurs collaborateurs un séminaire résidentiel sur le thème du dynamisme et de la cohésion.

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 : du lundi 7 octobre au mardi 8 octobre 2013.

Nombre de clients : 20 personnes.

Déroulement de la manifestation :

<u>Lundi</u>	Arrivée entre 8H30 et 9H00, café d'accueil à prévoir. Pausas matin et après-midi
	Réunion en plénière pour la matinée, puis déjeuner sous forme de buffet
	2 sous-commissions l'après-midi
	Dîner vers 21H30 après un verre de vin régional pris au piano bar
<u>Mardi</u>	Identique au lundi à partir de 9h00
	Départ à 18h00

Matériel et équipements souhaités : Un salon avec une table en U pour la plénière, une sono, un vidéoprojecteur et un écran.

Budget : non déterminé, mais une prestation soignée est exigée.

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