

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° 4

ATELIER n° 1 : Vente - communication

Responsable commercial(e) de l'hôtel « LILLE EUROPE », vous recevez Monsieur DUBOIS, Directeur commercial d'une entreprise spécialisée dans les énergies renouvelables. Il désire organiser un dîner-débat en mettant en avant les avancées technologiques dans ce domaine. Il est accompagné de son assistant(e).

Vous négociez cette 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 interrogatrices 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.
 - 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 : samedi 13 novembre 2010
- Nombre de clients : 50 + 2 animateurs
- Prestations souhaitées : Arrivée à 18h30 avec open bar
- 19h30 Diffusion d'un film sur les énergies renouvelables
- 20h00 : Dîner avec débats entre chaque plat (sonorisation, micro HF...)
- Monsieur DUBOIS fait part de sa volonté d'un service rapide pour ne pas perturber les échanges.
- Budget : non limité.

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
2010	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