

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT		
Sous épreuve : Restauration et connaissances des boissons	1 heure	Coef 0,5
Atelier 1 : négociation - vente	30 minutes	Coef 0,25
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 minutes	Coef 0,25

SUJET n° 10**ATELIER n° 1 : Négociation - vente**

En qualité d'attaché(e) commercial(e) de votre établissement, vous recevez Monsieur WATERLOW, responsable du Club des Historiens de la Faculté d'Histoire de votre région. Il souhaite organiser un dîner débat sur le thème de la Seconde Guerre Mondiale, ce dîner sera précédé d'une exposition de photographies et d'un cocktail.

Vous recevez ce jour, Monsieur WATERLOW et son assistante afin de définir la prestation.



ATTENTION : CONSIGNES destinées au centre d'examens et à la commission d'interrogation.

- Reproduire ce sujet avec les consignes (conditions de réalisation, critères d'évaluation) et remettre cette reproduction à chacun des interrogateurs.
- Séparer les consignes interrogateurs du sujet du candidat.
- Reproduire le sujet candidat en autant d'exemplaires que de candidats.
- Chaque candidat passe dans les 2 ateliers d'un même sujet.

Conditions de réalisation :

Plaquette mise à disposition par le centre d'examens.

Cette épreuve se déroule sous la forme d'un jeu de rôles, les membres du jury étant les clients.

Mise en situation du candidat

Table ou bureau

Plaquette de l'hôtel du centre d'examens à disposition

Informations à délivrer au cours du jeu de rôle

Date : vendredi 20 juin prochain

Horaires : exposition et cocktail de 18 h 00 à 20 h 00 ; dîner de 20 h 00 à 23 h 00

Budget : en fonction de la plaquette du centre d'examens

Mise en place de l'exposition vers 15 h 00

Prévoir le matériel de sonorisation et d'exposition

Nombre de personnes : 60

Critères d'évaluation :

Atelier 1 : NÉGOCIATION - VENTE	CRITÈRES d'ÉVALUATION
Techniques d'accueil, de vente, d'argumentation, de négociation	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 professionnel

SESSION	EXAMEN	Durée	30 minutes
2008	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page	1/1