

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° 5**ATELIER n° 1 : Négociation - vente**

Vous êtes attaché(e) commercial(e) de l'hôtel de la plaquette.

Vous recevez la visite de Monsieur ou Madame DELANNOY, responsable d'une association de personnes du 3^{ème} âge. Dans le cadre de son programme d'animation, il (elle) souhaite organiser dans votre établissement un repas à thème : " Découverte du patrimoine touristique et gastronomique des régions de France ".

Vous proposez les prestations appropriées à ce type de manifestation.



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 rôles

Date et horaire : lundi 15 septembre 2008 à 12 h 30

Nombre de clients : 50 personnes et 1 chauffeur de bus

Budget : non défini

Prévoir un apéritif régional et deux buffets présentant chacun les produits d'une région différente

Demander des renseignements pour une visite dans la ville ou la région après le déjeuner

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