

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

Vous êtes responsable commercial(e) de votre établissement.

Vous recevez Madame ou Monsieur ROMAIN, responsable de la société "BLUE STAR ". Il (elle) souhaite organiser dans votre établissement l'arbre de Noël des enfants de son personnel.

Vous proposez les prestations adaptées à cette 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 horaires : le 20 décembre prochain à partir de 16 h 00

Nombre de personnes : 30 adultes et 45 enfants de 4 à 15 ans

Budget : non défini

Prestations attendues : salle pour la remise des cadeaux, animation dont le Père Noël avec goûter pour les enfants, collation pour les parents

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