

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**

Vous êtes responsable commercial(e) dans l'hôtel-restaurant de la plaquette du centre d'examens.

Comme chaque année, vous êtes partenaire de la semaine du goût. Dans le cadre des actions menées auprès des plus jeunes, vous recevez aujourd'hui Madame et/ou Monsieur PICHOT, instituteur (trice) d'une classe de CM2.

Elle (Il) souhaite vous rencontrer pour définir les animations et le repas qui leur seront proposés.

Vous définissez les prestations adaptées 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.
- Les candidats sont autorisés à utiliser la fiche de réservation éventuellement jointe à la plaquette. À dupliquer en autant d'exemplaires que de candidats.

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 vendredi 11 octobre de 10h à 14h.

Nombre de personnes : 27 élèves + 3 instituteurs.

Organisation : Ateliers dégustations (1 atelier pâtisserie, 1 atelier bar, 1 atelier dégustation de fromage) et déjeuner à table.

Disposition de la salle : 3 tables buffet, 10 chaises devant chaque buffet.

Prestations : Déjeuner adapté au public (enfants d'une classe de CM2).

Mets et boissons en accord avec la région.

Solliciter la participation du chef de cuisine, du barman et du maître d'hôtel auprès des enfants.

Budget : non déterminé.

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
2013	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page	1/1