

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**

Responsable commercial(e) dans l'hôtel-restaurant de la plaquette du centre d'examens, vous accueillez Madame et/ou Monsieur DELANNOY, responsable(s) local(aux) de la chambre syndicale à laquelle adhère votre directeur.

Il(s) souhaite (ent) tourner un film promotionnel des métiers de l'hôtellerie restauration au sein de votre établissement.

Vous proposez les prestations adaptées à ce type de manifestation. L'hébergement a déjà été négocié.

**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 : lundi et mardi 7 et 8 octobre 2013. De 8h à 19h.

Nombre de personnes : Equipe de production, acteurs et figurants : 25.

Prestations : Pause permanente avec viennoiseries pour la matinée et pâtisseries pour l'après midi.

Déjeuners sous forme de buffet.

Cocktail dînatoire de clôture le 8 au soir à partir de 19h, d'une durée de 2h pour 80 personnes.

L'hébergement des équipes a déjà été réservé.

Matériel : Apporté par l'équipe de production.

Locaux : 2 chambres à disposition pour deux jours, 1 salon pour entreposer le matériel et faire des visionnages, libérer et agencer une partie de la réception, cuisine, restaurant et bar pour les différents tournages.

Budget : non déterminé, et pris en charge par la chambre syndicale.

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