

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° 7****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 LAPARLIERE.

Après avoir réservé des chambres dans votre établissement pour héberger leur famille dans le cadre du mariage de leur fils, ils souhaitent organiser le repas du lendemain de la cérémonie.

Vous proposez 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 : dimanche 20 avril 2014.

Nombre de personnes : 50 adultes et 10 enfants de moins de 8 ans.

**Prestations attendues :**

- Formule souple en termes d'horaires et de contenu (à partir de 11h),
- Mets régionaux.
- Prise en charge des enfants par un service baby sitting.

Le client souhaite pouvoir projeter les vidéos de la veille (salon, matériel audio et vidéo).

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	<b>1/1</b>