

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**

Responsable commercial(e) dans l'hôtel-restaurant de la plaquette du centre d'examens, vous recevez Madame et/ou Monsieur FRANCOIS, responsable(s) marketing de la société LUNIX, spécialisée dans la promotion des logiciels libres de droit.

Elle (il) souhaite(nt) vous rencontrer pour organiser deux journées de sensibilisation à l'utilisation de ces logiciels.

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 et horaires : jeudi 19 et vendredi 20 septembre 2013.

Nombre de personnes : 60 personnes par jour réparties en 2 sous commissions et 6 animateurs.

**Prestations :**

- Cafés d'accueil le matin à 8h30 et pauses l'après midi
- Déjeuners rapides à 12h30.
- Le jeudi : dîner gastronomique et régional sur place pour les animateurs.

Salon installé la veille par les animateurs qui veulent être rassurés quant à la sécurité des locaux.

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>