

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

Responsable commercial(e) dans l'hôtel-restaurant de la plaquette du centre d'examens, vous recevez Madame ou Monsieur PAUL, représentant la société « SUCRE ROSE ». Elle ou il souhaite vous rencontrer pour organiser un séminaire pour ses commerciaux.

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 des 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 :**

Le temps de lecture et de compréhension du sujet est limité à quelques minutes incluses dans la durée de l'épreuve.

Plaquette mise à disposition par le chef de centre d'examens en plusieurs exemplaires.

Situation de négociation dans une salle avec table ou bureau.

Cette épreuve se déroule sous la forme d'un jeu de rôle, le jury étant les clients.

**Informations à délivrer au cours du jeu de rôle :**

Date : jeudi 8 octobre 2015.

Nombre de clients : 40.

Déroulement de la manifestation :

Arrivée de Madame/Monsieur Paul le mercredi 7 vers 19h00, dîner au restaurant.

Arrivée des participants, le 8 octobre, à 9 heures avec un café d'accueil puis journée de travail.

Cocktail dînatoire de clôture de 19h00 à 21h00.

**Exigences particulières :**

Réunion en plénière le matin (style « théâtre ») et en deux sous-commission de vingt personnes l'après-midi (style « classe »).

Matériel : écran, vidéo projecteur, photocopieur à disposition dans chaque salon.

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
2015	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page	1/1