

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 aujourd'hui Madame ou Monsieur PISTRE, responsable communication du festival du film italien. Elle ou il souhaite organiser la soirée de clôture du festival.

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 : samedi 6 février 2016.

Nombre de clients : 150 personnes pour le cocktail, 50 personnes pour le dîner.

Déroulement de la manifestation :

19h00 cocktail apéritif en présence de journalistes.

21h30 dîner de prestige pour les membres du jury et les lauréats (tables de 10 couverts).

Exigences particulières :

Matériel audio, pupitre et estrade pour l'annonce des résultats par le président du jury en début de cocktail.

L'accent est mis sur l'aspect prestigieux de la manifestation et la qualité de la prestation cocktail en présence de la presse.

Budget : confortable

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