

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, la société SIGUIER (fabricant de meubles) vous a contacté pour organiser l'arbre de Noël des enfants du personnel.

Vous recevez aujourd'hui Madame ou Monsieur DUSSEAU, responsable du Comité d'Entreprise, pour négocier la manifestation.

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 12 décembre 2015.

Nombre de clients : 40 adultes et 60 enfants de 6 mois à 16 ans.

Déroulement de la manifestation :

11h00 : remise des cadeaux aux enfants (décoration, cadeaux et Père Noël fournis par la société).

Cocktail apéritif pour les parents.

12h30 : repas avec animations pour les enfants.

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