

| 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 recevez Madame ou Monsieur GUERIN, responsable commercial de la société « LABRO et fils ».

Elle ou il souhaite vous rencontrer pour organiser une journée séminaire consacrée à la présentation de nouveaux produits 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 : vendredi 4 septembre 2015.

Nombre de clients : 40.

Déroulement de la manifestation :

Arrivée de Monsieur/Madame GUERIN la veille à 20h00.

9h00 café d'accueil, pause le matin et l'après-midi, déjeuner.

La journée se termine à 18h00 par un cocktail apéritif.

Exigences particulières :

Pause classique le matin, thématique et originale l'après-midi.

Mise en place du salon style « classe » avec équipement vidéo et wifi.

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 |