

| 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 accueillez madame ou monsieur BOGARD de la société VITALIS (vêtements professionnels) qui souhaite organiser un séminaire non résidentiel de plusieurs jours dans votre établissement. Ce séminaire a pour objet la présentation des objectifs de l'année à venir à l'ensemble des cadres de la société.

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 : du lundi 5 au mercredi 7 septembre 2016.

Nombre de clients : 30.

Déroulement de la manifestation :

Arrivée des participants le 05 septembre vers 8h00. Départ le 07 septembre à 18h00.

Salle plénière le 05 au matin et le 07 après-midi.

3 salles de sous-commissions de 10 personnes le reste du temps.

Exigences particulières :

Madame ou monsieur BOGARD souhaite des pauses variées par demi-journée.

Le séminaire se terminera par un cocktail de clôture sans alcool à 18h00.

Matériel et équipements souhaités :

Chaque salle devra être équipée d'un vidéo projecteur, d'une liaison wifi.

Mise en place théâtre pour les plénières et en U pour les sous commissions.

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 |
|---------|--|-------------|------------|
| 2016 | BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 0,25 |
| ÉPREUVE | Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons | Page | 1/1 |