

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

Responsable commercial(e) dans l'hôtel-restaurant de la plaquette du centre d'examens, vous accueillez madame ou monsieur CHARRETTE, responsable de la société d'équipement agricole "Charrette et fils". Elle ou il souhaite organiser dans votre établissement l'arbre de Noël des enfants de son personnel.

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 : le mercredi 21 décembre 2016.

Nombre de clients : 35 adultes et 30 enfants de 4 à 12 ans.

Déroulement de la manifestation :

14h30 : arrivée des familles.

15h00 : ateliers d'animations pour les enfants.

16h30 : goûter et remise des cadeaux.

18h00 : cocktail Champagne d'une durée d'une heure pour les parents.

Matériel et équipements souhaités :

Une vaste salle pour organiser la rotation sur les ateliers d'animations.

Exigences particulières :

Un service baby sitting pour prendre en charge les plus jeunes durant le cocktail.

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