

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

Responsable commercial(e) dans l'hôtel-restaurant de la plaquette du centre d'examens, vous accueillez madame ou monsieur CARON, président(e) de l'association des horticulteurs de votre région.

Elle ou il souhaite vous rencontrer pour organiser un dîner venant récompenser le lauréat du concours « Floralties ». L'après-midi est réservée à l'élaboration des compositions florales et le repas sera précédé d'une remise de médailles.

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 vendredi 02 septembre 2016.

Nombre de clients : 40 personnes (dont 12 personnalités locales).

Déroulement de la manifestation :

À partir de 15h00 : réalisation des compositions (l'organisation du concours est assurée par l'association).

18h30 : remise des prix.

19h00 : cocktail apéritif.

20h00 : dîner assis.

Matériel et équipements souhaités :

Un salon avec un point d'eau à proximité pour le concours (élaboration des compositions). Un salon pour le dîner.

Exigences particulières :

Le menu devra comporter 1 plat intégrant la thématique des fleurs.

Les différentes compositions florales seront exposées sur une table centrale lors du dîner.

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