

| 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° 3**Date : Jeudi 24 mai 2018 Matin****ATELIER n° 1 : Négociation - vente**

En qualité de responsable de la restauration à l'hôtel de la plaquette du centre d'examens, vous recevez monsieur et/ou madame DUCHESNE, client(e) habitué(e) de l'établissement, qui souhaite organiser un cocktail pour son départ à la retraite.

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 30 juin 2018.
- Nombre de clients : 80 adultes.
- Déroulement de la manifestation :
18 h 00 : discours par le directeur de l'entreprise et remise de cadeaux.
18 h 30 à 20 h 30 : cocktail dînatoire.
- Besoins spécifiques :
Estrade, pupitre, micro HF.
Prévoir buffet pour disposer les cadeaux.
Prévoir la décoration de la salle et des buffets.
Le client désire du Champagne et souhaite une prestation de qualité.
- 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 |
|---------|--|----------------|------------|
| 2018 | BTS Hôtellerie - Restauration Option A : Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 0,25 |
| ÉPREUVE | Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons | Page / ATELIER | 1/1 |