

| 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° 4**Date : Jeudi 24 mai 2018 – Après-midi****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 DUMONT qui souhaite(nt) organiser le mariage de leur fils.

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 10 août 2019.
- Nombre de clients :
Vin d'honneur : 130 adultes et 20 enfants.
Dîner : 90 adultes et 9 enfants (moins de 10 ans) et 1 baby-sitter.
- Déroulement de la manifestation :
Vin d'honneur à 18 h 00 si possible en extérieur.
Repas sous forme de buffet à partir de 20 h 30.
- Besoins spécifiques :
Tables rondes de 10 personnes, 1 table d'honneur de 20 personnes, 1 table (enfants et baby-sitter).
Pièce montée originale dont la forme sera amenée par le jury.
M. DUMONT souhaite apporter son Champagne produit par un vigneron d'Epernay.
Prévoir la piste de danse.
- 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 |