

MENTION COMPLÉMENTAIRE ORGANISATEUR DE RÉCEPTION

SESSION 2009

ÉPREUVE E 2 : COMMERCIALISATION D'UN CONCEPT DE RÉCEPTION

SUJET 4

A l'attention des jurys

L'ensemble des membres du jury étudie, pendant une durée de 15 minutes maximum, la situation support de l'épreuve (sujet national), afin d'appréhender le contexte et de définir leurs interventions lors de l'entretien commercial.

Entretien commercial en français et en anglais (30 min)

Le candidat mène un entretien commercial avec les membres du jury jouant le rôle de clients, afin de dégager les caractéristiques de la réception à organiser et collecter les informations nécessaires.

Le candidat intervient majoritairement en français et pour au moins 30 % en anglais

Le candidat est autorisé à utiliser un conducteur ou guide d'entretien.

Préparation du dossier de la prestation (2 h 30 min)

*Le candidat muni des éléments recueillis pendant l'entretien élabore le projet de la réception. La réception doit obligatoirement être **personnalisée et présentant un caractère innovant par rapport aux habitudes du client en terme de produit de présentation d'animation...***

Le candidat dispose d'un équipement informatique lui permettant de travailler avec les logiciels généraux (traitement de texte, tableur, logiciel d'animation), de consulter les sites Internet et d'imprimer. Il est conseillé au candidat qui a suivi sa formation dans un autre lieu que le centre d'épreuve, de s'assurer avant l'épreuve que le matériel et les logiciels lui conviennent; dans le cas contraire, il doit apporter et installer son propre matériel.,

Le candidat aura la possibilité de joindre les membres du jury par téléphone afin d'obtenir des informations complémentaires liées au cas traité.

Les éléments réalisés doivent permettre au candidat de soutenir la présentation orale du projet de réception, tous les supports de présentation sont admis.

Présentation du projet de réception et conclusion de la négociation (1 h maximum)

Le candidat présente le dossier de la réception à caractère innovant en prenant appui sur les supports qu'il a préparés (documents écrits et/ou audiovisuels) et répond aux questions des membres du jury sur la prestation proposée avant de conclure la négociation commerciale.

A l'issue de l'épreuve, le jury conserve les éléments du dossier de la réception remis par le candidat. Ces documents ne sont pas évalués.

Pour l'élaboration du projet le candidat dispose de toute la documentation nécessaire et d'un outil informatique complet (ordinateur, imprimante) avec accès internet.

Mention complémentaire OR	Session 2009
Épreuve E2	DOCUMENT JURY <i>À ne pas remettre au candidat</i>

ORGANISATION D'UNE MANIFESTATION AVEC LE CAHIER DES CHARGES SUIVANT

Organisateur	Les familles Smith et Garnier.
Occasion	Mariage de leurs enfants : Mandy SMITH et Paul GARNIER.
Date	29 Août 2009
Nombre de personnes	Au cocktail : 300 adultes et 40 enfants Au repas : 150 adultes et 20 enfants
Lieu	Château Sogean à Saint-Caprais de Bordeaux (33 – Gironde) www.chateausogean.com
Prestations demandées	• 16h00 : cérémonie • 17h00 : accueil des invités avec rafraichissement uniquement • 19h00 : cocktail apéritif • 21h00 : repas • 00h00 : soirée dansante avec open-bar
Budget à disposition	30 000 euros TTC Hors location locaux
Particularités	• Prévoir des animations culinaires pour le cocktail. • Prévoir une sono • Prévoir baby-sitter • Prévoir la décoration de table et des buffets (gris et rose)
Remarque	Une partie de la famille SMITH est originaire d'Inde et du Pakistan. Le jury répondra à toutes les demandes du candidat. Si certaines informations ne sont pas précisées, le jury les fournira.

Mention complémentaire OR
Session 2009
Épreuve E2

Corrigé type

Première phase - Accueil du client Écoute - Re-formulation - Conclusion - 30 mn

Accueil- Écoute

Dans cette phase le candidat doit accueillir son client et avoir un comportement commercial.

Il doit recueillir auprès de ses clients toutes les informations indispensables à l'élaboration de son projet :

Où ? (lieu)

Quand ? (Date, horaires début et fin)

Pour qui ? (Type de clients - Qui reçoit ? Qui est reçu ?)

Pourquoi ? (Pour quelle occasion)

Souhaits particuliers du client, ou souhaits négatifs (ce que le client ne veut pas)

Qui suit ce projet chez le client ? Qui est décideur ?

Dans cette phase d'écoute le candidat doit faire parler son client 70 % du temps, il ne doit pas faire de proposition à ce moment, ses interventions servent à relancer son client afin d'obtenir les informations dont il a besoin.

Une dizaine de minute sera consacrée à la communication en Anglais.

Reformulation - Conclusion

Lorsque le candidat pense avoir obtenu toutes les infos dont il a besoin, il reformulera la demande de son client en mettant en avant les objectifs du client.

Cette reformulation doit montrer au client que son interlocuteur a compris ses attentes et qu'il est en capacité de lui établir le projet qu'il attend :

Exemple :

« Si je vous ai bien compris, vous souhaitez »

N'étant pas à ce moment en capacité de proposer un projet construit, le candidat devra conclure son entretien en proposant la date et l'objet du prochain rendez-vous :

Proposition du projet construit.

Date du RV

Il prendra congé de ses clients.

Deuxième phase - Construction du projet - 2 h 30

Le candidat va chercher sur internet le plan et les informations relatives au lieu.

Il construit son projet en fonction des informations recueillies.

Son projet doit être présenté et argumenté en terme « d'avantage client »

Exemple :

« L'assortiment de spécialités typiquement Italiennes et particulièrement Vénitiennes mettra en lumière la promotion de votre nouveau produit, la qualité de l'accueil et du service réservés à vos hôtes sera le reflet de l'attention que votre société porte à ses voyageurs et contribuera à renforcer la confiance que vous font vos revendeurs pour le sérieux de votre entreprise et la qualité de ses prestations »

Le projet comporte un descriptif de la manifestation qui s'appuie sur les renseignements donnés ainsi que sur les informations du lieu et la connaissance en organisation du candidat.

Le projet précise la décoration proposée (habillage des buffets, art de la table, décoration florale etc..) ; cette partie – très importante - doit être argumentée par rapport au lieu et au thème, son rapport direct avec l'aspect innovant ou original du projet la rend indispensable.

Le projet comporte un descriptif des mets et des boissons proposées.

Le projet comporte également l'énumération des principaux matériels fournis

Le staff de service et d'organisation

Le projet pourra être accompagné d'un plan.

Les paramètres d'organisation doivent être cohérents entre eux (timing, personnel/poste à pourvoir/nombre d'invités.)

Le projet comporte un bordereau de prix ou les prix intermédiaire sont détaillés au moins comme suit :

- Dîner ; cocktail ou buffet.
- Boissons sans alcool
- Cave
- Matériels
- Décoration
- Autres frais d'organisation (Transports et divers)
- Prestations sur place (Service, montage etc.)
- Montant total de la prestation hors taxe
- TVA
- Montant TTC

Troisième phase - Présentation du projet - 1 h

Le candidat présente son projet en commençant par rappeler l'objet de la réception ainsi que les motivations du client.

(Cette re-formulation à pour objet de vérifier auprès du client que celui-ci n'a pas fait évoluer ses motivations ou ses projets depuis le dernier rendez-vous)

Le candidat décrit son projet en mettant en valeur les aspects innovants ou originaux en rapport direct avec le thème ou les motivations du client.

Exemple :

« *Puisque vous souhaitez, nous vous proposons* »

Il décrit son projet en s'aidant des documents préparés et notamment du plan du lieu ou des photos recueillies.

Il présentera le prix en dynamique, après avoir consciencieusement mis en valeur tous les éléments fournis en contrepartie de ce prix.

(Le prix ne doit pas être dévoilé au client pendant la description car celui-ci ne serait plus attentif à la description, son esprit étant totalement focalisé sur le prix).

Le candidat ira chercher les objections (si celles-ci ne viennent pas seules) en demandant à ses clients se qu'ils pensent de ce projet. Il traitera ces objections en répondant aux questions des clients.

Les objections étant « traitées », le candidat ira « chercher » le bon de commande en disant à son client « puisque nous sommes d'accord » je vous propose de conclure cette affaire dès maintenant afin que nous puissions mettre en route l'organisation précise de ce dossier, nos conditions de réservations sont XX% d'acompte à la commande, ou prend un nouveaux rendez-vous dans les plus brefs délais.

Le candidat devra s'enquérir des informations permettant d'ouvrir le compte client, énoncer les principales conditions de règlement.

Une fois l'affaire conclue il « détendra » par l'amorce d'une conversation sans rapport avec l'affaire et prendra congé de son client.