

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° NC1 – Nouvelle Calédonie

### ATELIER n° 1 : Négociation - vente

Responsable commercial(e) dans l'hôtel-restaurant de la plaquette du centre d'examens, vous recevez madame et/ou monsieur MARGAUX responsable d'une confrérie viticole régionale qui souhaite(nt) organiser dans votre établissement une cérémonie d'intronisation des nouveaux membres de la confrérie.

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 :**

Dates : samedi 18 janvier 2020.

Nombre de clients : 100 personnes.

Déroulement des manifestations :

18 h : Apéritif dînatoire avec cérémonie d'intronisation.

20h : Dîner de gala avec un repas de qualité.

Matériel et équipements souhaités :

Table d'honneur pour les responsables (20 personnes) + tables rondes de 10 personnes.

Prévoir une estrade et micro pour les discours.

Un buffet d'exposition des vins des partenaires.

Les vins servis seront fournis gratuitement par des vigneronns partenaires.

Budget : non déterminé, mais conséquent.

#### **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
2019	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page	1/1