

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

Vous recevez Madame et Monsieur PIERRE, responsables d'une nouvelle agence de voyage dans votre ville.

Ils souhaitent vous rencontrer pour définir les modalités de repas que vous pourriez proposer à des clubs du 3^{ème} âge, de passage dans votre région.

En qualité de responsable des banquets, vous effectuer cette négociation.



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 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 :

Plaquette mise à disposition par le centre d'examens.

Cette épreuve se déroule sous la forme d'un jeu de rôles, les membres du jury étant les clients.

Mise en situation du candidat

Table ou bureau

Plaquette de l'hôtel du centre d'examens à disposition

Informations à délivrer au cours du jeu de rôles

Date et horaires : les 9 dimanches des mois de juillet et août 2011.

Budget : à définir par la commission d'interrogation.

Nombre de personnes : 60 adultes à chaque repas + 1 chauffeur et 1 guide.

9 groupes différents, donc une seule prestation type souhaitée.

Besoins spécifiques :

- Tables de 10 personnes
- Formule repas assis
- Privilégier les spécialités régionales
- Durée du repas 2h00 maximum (arrivée 12h00 et départ 14h00)

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
2011	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page	1/1