

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

Responsable commercial(e) dans l'hôtel-restaurant de la plaquette du centre d'examens, vous recevez Madame et Monsieur RIBIS, responsables de l'association des fleuristes artisans de votre région.

Ils souhaitent vous rencontrer pour organiser un dîner venant récompenser le lauréat de la présélection du concours « Eurofloral ». L'après-midi est réservée pour l'élaboration des compositions florales et le repas sera précédé d'une remise de médailles.

Vous proposez les prestations adaptées à ce type de 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 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 : le vendredi 02 septembre 2011 à partir de 14h.

Budget : à définir par la commission d'interrogation.

Nombre de personnes : 40 personnes (20 concurrents – 8 jurys – 12 personnalités locales).

Remise de médaille et discours pendant 30 minutes.

Cocktail debout à partir de 19h pour une heure, suivi d'un dîner assis avec un des mets aux parfums de fleurs.

Les différentes compositions florales seront exposées sur une table centrale lors du dîner.

Mettre à disposition un local technique pour les matières premières qui seront livrées dans la matinée.

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