

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**

Responsable commercial(e) dans l'hôtel-restaurant de la plaquette du centre d'examens, vous recevez Madame et Monsieur JEANOT de la société BORDATTO. Ils souhaitent organiser l'arbre de Noël des enfants du personnel.

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 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, un membre du jury étant le responsable du comité d'entreprise.

Mise en situation du candidat

- Table nappée ou bureau.

Informations à délivrer au cours du jeu de rôles

- Date : le samedi 18 décembre 2010.
- Horaires : début à 16h00 pour le goûter des enfants et les animations (le jury sollicitera le candidat afin qu'il propose les animations).
- Passage du Père Noël à 17 heures (1 membre de la société) avec remise des cadeaux.
- Cocktail apéritif à 18h30 pour les adultes. Budget : non défini.
- Nombre de personnes : 50 enfants de 2 à 15 ans et 40 adultes.
- Besoin de matériel spécifique : 1 micro, 1 estrade, tables pour les cadeaux, 1 arbre de Noël.
- Les cadeaux sont fournis par la société.

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
2010	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page	1/1