

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

Responsable commercial(e) dans l'hôtel-restaurant de la plaquette du centre d'examens, vous recevez Madame et Monsieur DE FONTENOY, responsables d'une importante maison de couture. Ils souhaitent organiser un défilé pour la collection de sous vêtements automne-hiver 2011. De nombreuses personnalités internationales ainsi que la presse seront conviées.

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'examen.

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 nappée ou bureau.

Informations à délivrer au cours du jeu de rôles

- Date : jeudi 15 juillet 2010.
- Horaires : livraison de la collection la veille à 19h00. Arrivée des organisateurs et des techniciens à 9h00, défilé prévu de 16h00 à 19h00. Démontage des éclairages et de la sono jusqu'à 21h00. Budget : non défini.
- Nombre de personnes : 100 personnes invitées + 10 mannequins et 10 organisateurs.
- Les organisateurs souhaitent un café d'accueil dès leur arrivée à 9h00 et un cocktail prestige à l'issue du défilé.
- Disposition de la salle : en théâtre de part et d'autre d'un podium installé pour le défilé.
- Vous êtes soucieux de la sécurité de la collection déposée la veille
- Besoins spécifiques : une salle dans laquelle sera stockée la collection et qui servira de vestiaires pour les mannequins.
- Pas de restauration envisagée pour le déjeuner.

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