

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

Responsable commercial(e) dans l'hôtel-restaurant de la plaquette du centre d'examens, vous recevez Madame et Monsieur LE CALVEZ, responsables de la F.N.A.U.T., importante fédération nationale d'utilisateurs des transports.

Ils souhaitent organiser leur congrès annuel, regroupant des membres venus de toute la France. Cette rencontre bénéficiera d'une couverture médiatique importante.

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, 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 : samedi 23 octobre 2010.

Budget : à définir

Nombre de personnes : 100

Prestations et horaires: café d'accueil à 09h00, réunion plénière le matin avec pause à 10h30, déjeuner rapide, travail en sous-commissions (4 groupes de 50 personnes) avec pause régionale à 16h00. Cocktail dînatoire à 19h00.

Matériel : 1 vidéo projecteur, micro HF, pupitre, estrade.

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