

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

Vous êtes responsable commercial de votre établissement. Vous recevez Monsieur/Madame MERMOZ, responsable de la société d'édition "Poèmes du XX^{ème} siècle". Il (elle) souhaite organiser dans votre établissement l'arbre de Noël des enfants de son personnel.

Vous mettez en place avec lui (elle) l'organisation de 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 : Le vendredi 21 décembre 2011
- Nombre de personnes prévues : 35 adultes et 25 enfants de 4 à 12 ans
- Budget : non défini
- Horaire : à partir de 16h00
- Prestations attendues :
 - 16h00 – 17h00 : goûter pour les enfants (les parents ne restent pas)
 - 17h00 – 19h00 : animation et remise des cadeaux
 - À partir de 18h00, dans une salle attenante, cocktail au Champagne pour les parents d'une durée d'1 heure
 - Vous demandez aux candidats des conseils relatifs à la nature des animations (sous-traitées)

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
2012	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page	1/1