

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'examen, vous recevez Madame et/ou Monsieur MARTIN de la société « COUTEAUX DE LAGUIOLE » qui souhaite(nt) présenter sa/leur nouvelle collection de couteaux de table à ses/leurs principaux clients.

Vous proposez les prestations adaptées à cette manifestation.

✂

ATTENTION : CONSIGNES destinées au centre d'examen 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 des 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 :

Le temps de lecture et de compréhension du sujet est limité à quelques minutes incluses dans la durée de l'épreuve.

Plaquette mise à disposition par le chef de centre d'examen en plusieurs exemplaires.

Situation de négociation dans une salle avec table ou bureau.

Cette épreuve se déroule sous la forme d'un jeu de rôle, le jury étant les clients.

Informations à délivrer au cours du jeu de rôle :

Date : vendredi 22 août 2014.

Nombre de clients : 100.

Déroulement de la manifestation :

14h00 : café d'accueil.

Réunion plénière de 14h30 à 16h00 avec mise en place style « théâtre ».

Pause café de 16h00 à 16h30.

2 sous commissions de 50 personnes (1 pour les clients « boutiques », l'autre pour les clients « restaurateurs ») de 16h30 à 18h00

avec mise en place style « théâtre ».

Cocktail apéritif de clôture.

Matériel et équipements souhaités :

Vidéoprojecteur et wifi dans chaque salle.

Exigences particulières :

Mise à disposition des salles dès 10h00 pour la mise en place des stands de présentation.

Budget : non déterminé.

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
2014	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page	1/1