

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

Vous êtes responsable commercial(e) de l'hôtel du centre d'examen. Monsieur/Madame MIGNOT, directeur/trice du secteur publicité d'une grande marque de prêt à porter, vous a contacté pour organiser un défilé de lingerie.

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 : mardi 9 décembre 2014.

Nombre de clients : 80.

Déroulement de la manifestation :

15h00 : arrivée des clients avec un café d'accueil.

15h30 – 18h00 : défilé de lingerie.

18h30 : cocktail apéritif de clôture.

Matériel et équipements souhaités :

Toute la mise en place du matériel technique (podium, sonorisation..) est gérée par le client.

Exigences particulières :

Mise à disposition des salles dès 9h00 le matin.

Mise à disposition d'une salle pour les mannequins à proximité du podium.

Boissons chaudes et fraîches à disposition en permanence pour les mannequins et l'équipe technique (10 personnes).

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