

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° 11****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 GARRIGUES, président du club « COUNTRY PLUS » de votre commune.

Il/elle désire organiser un stage de formation réunissant les différents clubs de votre région à l'occasion de la venue de Brian WILLIS danseur professionnel américain.

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 : samedi 22 novembre 2014

Nombre de clients : 60

Déroulement de la manifestation :

9h00 : accueil café. 9h30 - 12h00 : échanges et démonstrations.

12h30 - 14h00 : déjeuner léger. 14h00 - 17h00 : formation.

Matériel et équipements souhaités :

Configuration de la salle style « théâtre » pour le matin.

Micro HF, vidéoprojecteur et podium pour le formateur (démonstrations).

Exigences particulières :

Le matériel technique de sonorisation est pris en charge par l'organisateur.

Une pause permanente est mise en place l'après-midi dans la salle de formation de 14h00 à 17h00.

Le salon sera suffisamment spacieux pour permettre aux participants de danser de façon aisée.

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	<b>1/1</b>