

| 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° 3**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 STEFFEN qui souhaite(nt) vous confier l'organisation du mariage de sa/leur fille.

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 23 mai 2014.

Nombre de clients : 200 personnes au vin d'honneur (dont 20 enfants) et 120 pour le repas (dont 20 enfants).

Déroulement de la manifestation :

18h00 : Vin d'honneur avec champagne.

20h30 : Repas prestige et menu adapté pour les enfants.

Matériel et équipements souhaités :

Vidéo projecteur pour une animation en cours de repas.

Micro HF.

Exigences particulières :

Dessert « tendance » remplaçant la traditionnelle pièce montée.

Le client apporte son propre Champagne.

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 |