

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° 6**Date : Vendredi 25 mai 2018 – Après-midi****ATELIER n° 1 : Négociation - vente**

En qualité de responsable de la restauration à l'hôtel de la plaquette du centre d'examens, vous recevez monsieur et/ou madame PIERRE, responsable qualité d'une exploitation de vins bio.

Il (elle) souhaite organiser un séminaire de cohésion d'équipe pour ses employés.

Vous proposez les prestations adaptées à 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 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'examens 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 : lundi 01 octobre 2018
- Nombre de clients : 30 participants.
- Déroulement de la manifestation :
 - 9 h 00 : arrivée des participants autour d'un café d'accueil.
 - 9 h 30 à 12 h 00 : réunion en salle plénière en style classe
 - 12 h 00 à 14 h 00 : déjeuner léger.
 - 14 h 00 à 18 h 00 : réunion en groupes (2 salles de sous-commissions pour 15 personnes).
 - 18 h 00 à 19 h 00 : synthèse en salle plénière.
 - 19 h 00 : dîner que le client souhaite convivial et festif, il amènera ses vins pour accompagner les mets.
- Besoins spécifiques: vidéo projecteur dans chaque salle, café d'accueil, 2 pauses.
- 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
2018	BTS Hôtellerie - Restauration Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page / ATELIER	1/1