

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° 5**Date : Vendredi 25 mai 2018 - Matin****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 P. JOSSLIN

Directeur(trice) d'une agence de voyages, il (elle) vous a contacté pour organiser le repas de fin de séjour d'un groupe de touristes allemands.

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 : vendredi 21 septembre 2018.
- Nombre de clients : 52 personnes dont 1 guide et 1 chauffeur.
- Horaires :
19 h 30 : arrivée du groupe en bus et accueil du groupe autour d'un cocktail apéritif avec Champagne et pièces cocktail représentatives des produits phares régionaux.
20 h 30 : dîner assis mettant en relief la gastronomie et la viticulture françaises.
- Besoins spécifiques :
Ambiance musicale issue de la chanson traditionnelle française.
Un digestif sera servi à l'issue du repas.
- Budget : non défini.

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