

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

Vous occupez le poste de responsable commercial dans votre établissement.

Monsieur ou Madame MASSI souhaite vous rencontrer pour organiser le mariage de sa fille dans votre hôtel.

Vous le (la) recevez et négociez avec lui/elle cette prestation.

✂

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 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 :

Plaquette mise à disposition par le centre d'examens.

Cette épreuve se déroule sous la forme d'un jeu de rôles, les membres du jury étant les clients.

Mise en situation du candidat

Table ou bureau

Plaquette de l'hôtel du centre d'examens à disposition

Informations à délivrer au cours du jeu de rôles

- Date : Le samedi 04 Août 2012.
- Horaires : Cocktail champagne de 18h30 à 20h00, Repas à partir de 20h30, Soirée dansante avec service de champagne.
- Budget : illimité.
- Le menu doit être de circonstance. La famille offrira le Champagne (droit de bouchon).
- Nombre de personnes : 120 dont 20 enfants de moins de 12 ans (menu enfant à prévoir).
- Tables de 10.
- Le candidat doit proposer l'organisation d'un « repas test » pour les futurs mariés.
- Négocier la gratuité de la chambre des mariés pour la nuit de noce.

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
2012	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page	1/1