

MC Employé barman - Session 2007
C – Communication – Commercialisation - Anglais
 Contrôle ponctuel

Nom du candidat :

Atelier C – Communication – Commercialisation en français (46 points)

- Accueillir le client de manière professionnelle	/ 2
- Situer le client et le placer en faisant preuve de psychologie	/ 2
- Présenter la carte et les autres supports de vente	/ 2
- Recueillir des informations sur ses goûts et ses besoins	/ 8
- Conseiller le client par rapport aux besoins détectés et en fonction de la carte fournie	/ 8
- Argumenter les produits proposés et répondre aux objections éventuelles	/ 8
- Être à l'écoute et se montrer attentif aux réactions des clients	/ 2
- Répondre aux objections formulées par le client	/ 2
- Noter la commande et la reformuler	/ 2
- Transmettre la commande conformément à la demande du client	/ 2
- Communication non verbale, attitude corporelle : le regard (vivant, direct, fuyant)	/ 1
- Communication non verbale, attitude corporelle : le sourire (naturel, crispé, inexistant)	/ 1
- Communication non verbale, attitude corporelle : le vocabulaire (précis, vivant, poli, courtois)	/ 1
- Communication non verbale, attitude corporelle : la voix (forte, timide, correcte)	/ 1
- Communication non verbale, attitude corporelle : les gestes (excessifs, naturels, gauches)	/ 1
- Communication non verbale, attitude corporelle : la tenue professionnelle	/ 1
- S'informer pour pouvoir renseigner ; informer le client	/ 1
- Prendre et transmettre un message, une information à un client	/ 1
T O T A L n ° 1	/ 46

**Atelier C – Communication – Commercialisation en
anglais (24 points)**

- Comprendre les désirs du client	/ 4
- S'exprimer avec une prononciation de qualité	/ 4
- Respecter la grammaire	/ 4
- S'exprimer avec un vocabulaire riche et adapté à la situation professionnelle	/ 4
- S'exprimer avec aisance et facilité	/ 4
- Répondre aux attentes et souhaits des clients : la vente est réalisée avec professionnalisme	/ 4
T O T A L n ° 2	/ 24

NOTE sur 70

(Total 1 + Total 2)

/ 70

Noms des évaluateurs	Qualité	Signature