

**TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE
PRODUCTION DE SERVICES
VENTE ET COMMUNICATION**

C4. COMMUNIQUER

DOCUMENT CANDIDAT

A l'aide des supports de vente ci-joints, vous devez argumenter et proposer des mets et boissons qui conviennent au souhait du jury faisant fonction de clients.

La prise de commande s'effectue en français et en langue étrangère.

Code examen : 5133403	BREVET D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES METIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HOTELLERIE	Session 2007
Épreuve : PRATIQUE ET TECHNIQUES PROFESSIONNELLES EN RESTAURANT DOMINANTE PRODUCTION CULINAIRE – <u>EP1</u> -		

B.E.P DES METIERS DE LA RESTAURATION
ET DE L'HÔTELLERIE
DOMINANTE PRODUCTION CULINAIRE
TECHNIQUES PROFESSIONNELLES
DE PRODUCTION DE SERVICES

Guide d'évaluation

PRISE DE COMMANDE COMMERCIALE

✓ Avoir une tenue et un comportement adaptés.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 point pour la tenue ▪ 1 point pour le comportement ▪ 1 point pour l'expression orale
✓ Utiliser un argument de vente « marchand ».	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 point pour la recherche des besoins ▪ 1 point pour l'argumentaire de vente ▪ 1 point pour la réponse aux objections
✓ Proposer des boissons adaptées au contexte et au désir du client.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 point pour la recherche des besoins ▪ 1 point pour l'argumentaire de vente ▪ 1 point pour la vente additionnelle
✓ Avoir des échanges en langue étrangère.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 point pour l'accueil ▪ 1 point pour la compréhension ▪ 1 point pour l'explication d'un seul plat

Attention :

Durée de l'évaluation 15 minutes

Ceci n'est pas un contrôle de connaissances, mais une situation professionnelle fixée à l'avance.

Recommandations des Repères pour la formation :

Une partie de l'évaluation se déroule devant une commission d'évaluation composée d'un enseignant en service, d'un enseignant en langue étrangère, et d'un professionnel spécialiste en service et commercialisation jouant le rôle de clients. Le candidat doit présenter une carte des mets et une carte des boissons, connues à l'avance, guider le client dans ses choix, et effectuer la prise de commande.

Les membres de la commission d'évaluation jouent le rôle de clients et **adoptent le questionnaire normal d'un client au restaurant** en fonction des critères de la grille d'évaluation.

En aucun cas cette évaluation ne doit devenir une évaluation orale de technologie.

Cette évaluation est séparée du service.

Plusieurs critères sont à respecter :

- **La situation se déroule autour d'une table dont la mise en place à été réalisée ;**
- **Les documents de vente sont connus des candidats ;**
- **Le questionnaire se portera exclusivement sur les documents de vente présentés ;**
- **La durée prévue par le règlement d'examen est scrupuleusement respectée ;**
- **Une situation précise est déterminée par les évaluateurs avant l'arrivée du candidat ;**
- **L'évaluation porte sur les capacités du candidat à l'argumentation et à la vente ;**
- **Un client étranger demandera une explication et construira quelques échanges en langue étrangère.**
- La durée de cette évaluation est de l'ordre de **15 minutes**, le candidat sera mis en situation vraisemblable de vente au restaurant. Les évaluateurs déterminent à l'avance une situation précise sans en informer le candidat, et se comportent comme des clients.

Exemples de situations :

- clients disposant d'un temps limité,
- clients habitués,
- clients disposant d'un budget limité....

L'évaluation porte uniquement sur l'argumentation commerciale et les capacités du candidat à la vente.