

Académie :

CAP RESTAURANT

N° 80147

SESSION :

2008

Centre d'examen :

EP3 COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION

CONTRÔLE PONCTUEL

<b>Nom et Prénom du candidat :</b>	<b>Date :</b>
------------------------------------	---------------

**CRITÈRES**

**ÉVALUATION**

<b>Prise de contact avec les clients, l'accueil et l'installation à table</b>	<b>/ 5 points</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>* Accueillir le client avec attention, disponibilité et courtoisie.</li><li>* Prendre en charge le client : vestiaire accompagnement</li><li>* Respecter les règles de tenue et de préséances</li><li>* Avoir une tenue conforme aux normes professionnelles</li></ul>	

<b>Prise de commande commerciale en français</b>	<b>TB</b>	<b>B</b>	<b>I</b>	<b>TI</b>
	<b>(3)</b>	<b>(2)</b>	<b>(1)</b>	<b>(0)</b>

<ul style="list-style-type: none"><li>* Présenter les supports de vente et les commenter</li><li>* Connaître les caractéristiques des produits et des prestations</li><li>* Etre à l'écoute du client, détecter ses envies, le renseigner, le conseiller. Prendre en compte ses choix</li></ul>				
---	--	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"><li>* Argumenter commercialement de façon efficace</li><li>* Proposer des ventes additionnelles</li></ul>				
---	--	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"><li>* Vérifier la satisfaction du client</li><li>* Repérer les éventuels incidents</li><li>* Répondre aux objections ou réclamations</li></ul>				
--	--	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"><li>* Reformuler et rédiger de façon concise la commande à l'aide des moyens mis à disposition</li><li>* Communiquer correctement en utilisant un langage adapté</li></ul>				
--	--	--	--	--

**TOTAL / 12 points**

<b>Prise de commande commerciale, avec quelques échanges en langue étrangère</b>	<b>/ 3 points</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>* Utiliser un vocabulaire simple et adapté au support de vente</li><li>* Connaître les formules simples et usuelles de politesse</li></ul>	

<b>Note EP3 Communication et commercialisation (pts entiers ou 1/2 pt)</b>	<b>/ 20 points</b>
--	--------------------

**ÉALUATEURS**

**NOM et FONCTION**

**ÉMARGEMENT**

--	--