

# JEUX DE ROLES

1	<p>Les clients sont des touristes suisses qui se rendent sur leur lieu de vacances en Vendée, ils s'arrêtent pour le déjeuner. Ils demandent au serveur si leur route est la meilleure. Le candidat propose et argumente.</p> <p>Vente additionnelle : l'apéritif ou une bière pression.</p>
2	<p>Les clients se rendent au mariage d'un proche. Ils souhaitent faire un repas léger. Ils demandent au serveur confirmation pour le trajet. Le candidat propose et argumente</p> <p>Vente additionnelle: un vin au verre en fonction du plat du jour.</p>
3	<p>Les clients sont hébergés dans l'hôtel B and B à proximité de la brasserie. Ils veulent dîner. Ils se renseignent sur les cinémas et les films du moment. Le candidat fait une proposition et argumente.</p> <p>Vente additionnelle : un dessert à base de fruit.</p>
4	<p>Les clients ont signé un contrat très lucratif, ils souhaitent fêter cela puis se rendre en boîte de nuit pour prolonger la soirée. Ils demandent des adresses au serveur. Le candidat fait une proposition et argumente.</p> <p>Vente additionnelle : un vin rouge ou un choix de bières bouteille.</p>
5	<p>Les clients se rendent à une exposition de tableaux des peintres régionaux .Ils demandent au serveur des informations sur l'itinéraire à suivre. Les clients souhaitent goûter les spécialités du chef. Le candidat propose et argumente.</p> <p>Vente additionnelle : un vin ou un choix de bières.</p>
6	<p>Les clients sont des étudiants à la recherche d'un appartement. Ils demandent au serveur des informations pratiques sur la ville, en particulier sur les agences de locations. Le candidat propose et argumente.</p> <p>Vente additionnelle : un choix de bières à la pression.</p>
7	<p>Les clients ne connaissent pas la ville. Ils souhaitent faire des achats après le déjeuner. Ils demandent au serveur à quel endroit se trouvent les magasins et veulent un repas rapide Le candidat propose et argumente.</p> <p>Vente additionnelle : boissons sans alcool.</p>
8	<p>Les clients sont épuisés par une journée de travail. Ils se renseignent pour trouver un hôtel à prix moyen du type 2 étoiles, à proximité de la brasserie. Ils veulent faire un bon repas. Le candidat propose et argumente.</p> <p>Vente additionnelle : un cocktail long sans alcool.</p>
9	<p>Les clients sont végétariens. Ils veulent manger un plat avec beaucoup de légumes frais. Par ailleurs, les clients désirent se rendre dans un centre commercial. Ils demandent au serveur des renseignements. Le candidat propose et argumente.</p> <p>Vente additionnelle : un verre de vin bio.</p>

10	Nous sommes en fin de journée, les clients sont routiers. Ils aimeraient faire un bon repas avec un bon vin d'une AOC régionale proche de la brasserie. Le candidat propose et argumente Vente additionnelle : une demi-bouteille de vin ou un choix de bière.
11	Les clients veulent manger rapidement et souhaitent un dessert à emporter. Ils demandent au serveur la route pour se rendre à l'hôpital. Le candidat propose et argumente. Vente additionnelle : une demi-bouteille de vin rosé ou un choix de bières.
12	Les clients sont très pressés, ils ont un rendez-vous dans le quartier. Ils ne disposent que de 30 minutes pour manger. Ils demandent leur chemin au serveur avant de partir. Le candidat propose et argumente. Vente additionnelle : un verre de vin et un café.
13	Les clients se rendent à une exposition à deux heures de route. Ils demandent au serveur des informations sur l'itinéraire à suivre. Ils souhaitent une formule plat + un dessert + café. Le candidat propose et argumente. Vente additionnelle : un cocktail de fruits ou un choix de bières.
14	Les clients ne connaissent pas la ville, ils désirent faire du shopping après le déjeuner. Ils demandent au serveur à quel endroit se trouvent les magasins. Les clients souhaitent un sandwich et un dessert à emporter. Le candidat propose et argumente. Vente additionnelle : une bière en bouteille ou une cannette sans alcool.
15	Les clients sont des touristes allemands qui se rendent sur la cote d'azur. Ils se sont égarés en chemin et s'arrêtent pour le déjeuner. Ils demandent leur route au serveur. Le candidat propose et argumente. Vente additionnelle : un pichet de vin rouge ou rosé.

## **Instructions aux Membres de la commission d'interrogation (ou jury)**

### **Conduite de l'épreuve :**

La commission d'interrogation doit respecter le scénario et jouer le rôle de clients selon les instructions données.

Le temps imparti est d'environ 20 minutes. Il faut prévoir également un temps pour l'évaluation d'environ 5 minutes

Il est important de rester dans le cadre du scénario sans le changer.

Si un candidat est en difficulté, le jury doit le mettre à l'aise en évitant toutefois d'interpréter les instructions.

Le jury ne doit pas oublier la demande d'informations géographiques et touristiques à partir des documents fournis par le candidat. Il ne s'agit pas d'une interrogation technologique.

### **Important :**

Avant le début de cette épreuve, les membres de la commission d'interrogation (ou jury) étudient pour chaque scénario, le rôle à jouer et préparent la demande d'informations géographiques et touristiques.

<b>C.A.P. SERVICES EN BRASSERIE-CAFÉ</b>		
<b>INSTRUCTIONS AUX CENTRES D'EXAMEN</b>		
<b>EP3 EPREUVE COMMUNICATION VENTE</b>	<b>SESSION 2008</b>	<b>Page : 1/1</b>