



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

CRDP ALSACE

Ce document a été numérisé par le CRDP
d'Alsace pour la Base Nationale des Sujets
d'Examens de l'enseignement
professionnel

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation

Académie :

CAP RESTAURANT

90647
SESSION :

Centre d'examen :

EP3 COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION

CONTRÔLE PONCTUEL

Nom et Prénom du candidat :	Date :
-----------------------------	--------

CRITÈRES	ÉVALUATION
----------	------------

Prise de contact avec les clients, l'accueil et l'installation à table * Accueillir le client avec attention, disponibilité et courtoisie. * Prendre en charge le client : vestiaire accompagnement * Respecter les règles de tenue et de préséances * Avoir une tenue conforme aux normes professionnelles	/ 5 points
--	------------

Prise de commande commerciale en français * Présenter les supports de vente et les commenter * Connaître les caractéristiques des produits et des prestations * Etre à l'écoute du client, détecter ses envies, le renseigner, le conseiller. Prendre en compte ses choix * Argumenter commercialement de façon efficace * Proposer des ventes additionnelles * Vérifier la satisfaction du client * Repérer les éventuels incidents * Répondre aux objections ou réclamations * Reformuler et rédiger de façon concise la commande à l'aide des moyens mis à disposition * Communiquer correctement en utilisant un langage adapté	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TB (3)</th> <th>B (2)</th> <th>I (1)</th> <th>TI (0)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">TOTAL</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">/ 12 points</td> </tr> </tbody> </table>	TB (3)	B (2)	I (1)	TI (0)																					TOTAL				/ 12 points			
TB (3)	B (2)	I (1)	TI (0)																														
TOTAL																																	
/ 12 points																																	

Prise de commande commerciale, avec quelques échanges en langue étrangère * Utiliser un vocabulaire simple et adapté au support de vente * Connaître les formules simples et usuelles de politesse	/ 3 points
---	------------

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

ÉALUATEURS	
NOM et FONCTION	EMARGEMENT