



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

Académie :

CAP RESTAURANT

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

TB (3)	B (2)	I (1)	TI (0)
-----------	----------	----------	-----------

- * 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

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

ÉVALUATEURS

NOM et FONCTION

ÉMARGEMENT