



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Clermont-Ferrand  
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.

<b>Académie :</b>
<b>Centre d'examen :</b>

**CAP RESTAURANT**

**SESSION :**

**EP3 COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION**

**CONTRÔLE PONCTUEL**

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

<b>CRITÈRES</b>	<b>ÉVALUATION</b>
<b>Prise de contact avec les clients, l'accueil et l'installation à table</b> * 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	<b>/ 5 points</b>

<b>Prise de commande commerciale en français</b>	<b>TB</b> (3)	<b>B</b> (2)	<b>I</b> (1)	<b>TI</b> (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				
<b>TOTAL</b>	<b>/ 12 points</b>			

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

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

<b>ÉALUATEURS</b>	
<b>NOM et FONCTION</b>	<b>ÉMARGEMENT</b>