

DOCUMENT JURY

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.~~

Il ne doit pas oublier la demande d'informations géographiques et touristiques à partir des documents fournis par le candidat.

IMPORTANT :

Avant le début de l'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.

Groupement Est	SESSION 2006	DOCUMENT JURY
C.A.P SERVICES EN BRASSERIE-CAFÉ		
Épreuve EP3 - Communication Vente	Durée : 30 mn	Page 1/1

C.A.P. Services en Brasserie-Café

Centre d'examen

Candidat

Nom _____

Prénom _____

N°

ÉPREUVE EP3

GRILLE D'ÉVALUATION ÉPREUVE PONCTUELLE

COMMUNICATION VENTE

Compétences	Evaluation				
	TI	I	M	B	TB
1°) Adopter une tenue professionnelle adaptée.					
2°) Maîtriser les techniques de prise de contact et d'accueil de la clientèle.					
3°) Présenter les supports de vente et les valoriser.					
4°) Maîtriser les phases et les techniques de vente					
<input checked="" type="checkbox"/> Rechercher les besoins.					
<input checked="" type="checkbox"/> Argumenter en valorisant les produits.					
<input checked="" type="checkbox"/> Assurer une vente additionnelle					
5°) Réaliser un accord mets et boissons adapté.					
6°) Répondre aux objections.					
7°) Reformuler et enregistrer la commande.					
8°) Renseigner précisément sur les informations géographiques et touristiques de proximité.					
9°) Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client.					
10°) Adopter un comportement professionnel adapté durant tout le service.					
	⇕	⇕	⇕	⇕	⇕
<i>a = nombre de fois où les cases sont cochées.</i>					

Groupement Est	SESSION 2006	Grille d'évaluation
CAP SERVICES EN BRASSERIE-CAFÉ		
Épreuve EP3	Durée : 30 min	Page 1/2

