|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INDICATEURS d’AIDE à la CONCEPTION et à l’ÉVALUATION des sujets | | |
| **1. ACCUEIL-RÉCEPTION** | **Résultats attendus**  Compléments spécifiques au sujet | |
| **1.1 Communication verbale en français**   * élocution * maîtrise de la langue | | |
| **1.2 Communication verbale en anglais**   * élocution * maîtrise de la langue | | |
| **1.3 Communication non verbale**   * maîtrise du langage non-verbal face au client : présentation, sourire, regard, attitude corporelle * réaction devant une difficulté : maîtrise de soi * sens de la relation : courtoisie, degré d’implication | | |
|  | **SKETCH 1 *(1)***  **Thème :** | **SKETCH 2 *(1)***  **Thème :** |
| **1.4 Rapidité d’exécution – Organisation du travail**   * organisation du travail * chronologie des priorités * rythme |  |  |
| **1.5 Prise d’initiative**   * anticipation des besoins des clients |  |  |
| **1.6 Techniques de vente (argumentation)**   * présentation des services de l’hôtel * découverte des besoins du client * argumentation |  |  |
| **1.7 Utilisation des documents et outils professionnels**   * maîtrise – efficacité – fiabilité |  |  |
| **1.8 Maîtrise des connaissances professionnelles**   * connaissance du produit * connaissance de la ville * connaissance de l’environnement |  |  |
| **1.9 Réponses aux attentes – Impression d’ensemble**   * adaptation des solutions proposées aux besoins exprimés * satisfaction du client à l’issue du contact |  |  |
| **1.10 Gestion de la simultanéité *(2)***   * faire patienter et s’excuser * gestion des priorités * rapidité de passage d’un client à un autre |  |  |
| **1.11 Application de la politique commerciale**   * connaissance de la politique commerciale * application à bon escient * argumentation de la proposition faite au client |  |  |

1. *indiquer la position de la situation simultanée dans le thème du sketch où elle doit se produire*
2. *griser la case du sketch qui ne comprend pas la situation simultanée*