Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BP Sommelier, veuillez visiter :
bpsommelier.fr/annales-sujets-et-corriges

BP Sommelier

# Communication et commercialisation

**Session 2010** • Code sujet : **E1U12** • Durée : **40 mn** • Coefficient : **2**

## Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

**1. Communication et commercialisation** (3 questions) **Page 3**

**2. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) **Page 5**

**Sujet officiel (PDF) :** https://bpsommelier.fr/assets/annales/bp-sommelier/U12 - Communication - commercialisation/2010/BP Sommelier - U12 - Communication - commercialisation - Session 2010 - 2-Sujet.pdf

# 1. Communication et commercialisation

Cette épreuve pratique s'appuie sur une grille d'évaluation de la relation avec le client en contexte de sommellerie. Elle évalue l'accueil et la fidélisation, le conseil commercial et la clarté du dialogue, pour un total de 40 points.

### Se présenter, accueillir le client et le fidéliser

**Question Critère 1. Vérifier son hygiène corporelle et vestimentaire, prendre contact avec le client et personnaliser la relation commerciale. Susciter son intérêt, s'assurer de sa satisfaction et promouvoir l'établissement en soignant son image de marque.**

Avant le service, vérifier son hygiène corporelle et porter une tenue propre et adaptée. Accueillir le client avec courtoisie, établir le contact et personnaliser l'échange sans familiarité excessive.

- Se présenter si nécessaire et susciter l'intérêt en restant attentif aux réactions du client.
- S'assurer de sa satisfaction pendant et après la prestation, puis le remercier.
- Promouvoir l'établissement avec discrétion et soigner son image de marque.

Une attention sincère et adaptée favorise la fidélisation et reflète le professionnalisme de la maison.

**Repère du critère 1**




> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Hygiène et tenue soignées, accueil personnalisé, satisfaction vérifiée et image de l'établissement valorisée.

### Conseiller la clientèle et optimiser les ventes

**Question Critère 2. Identifier le contexte et prendre en compte les attentes du client, orienter ses choix et argumenter ses propositions. Tenir compte de la politique commerciale de l'établissement, conclure la vente et rédiger les bons de commande.**

| Étape | Action attendue |
|---|---|
| Découverte | Identifier le contexte et les attentes du client. |
| Conseil | Orienter ses choix et argumenter des propositions adaptées. |
| Conclusion | Respecter la politique commerciale, conclure la vente et rédiger les bons de commande. |

Le conseil doit être personnalisé, clair et honnête. Vérifier l'accord du client avant de conclure, puis transmettre un bon de commande complet et exact.

**Repère du critère 2**

| | | |
|---|---|---|
| CONSEILLER LA CLIENTÈLE ET OPTIMISER LES VENTES<br>• Identifier le contexte, prendre en compte les attentes.<br>• Orienter les choix et argumenter ses propositions.<br>• Tenir compte de la politique commerciale de l'établissement.<br>• Conclure et rédiger les bons de commande. | Conseil | / 16 |

**✓ RÉPONSE À RETENIR**

Attentes identifiées, propositions argumentées, politique commerciale respectée et commande correctement rédigée.

## Dialogue avec le client

**Question Critère 3. Dialoguer clairement avec le client pendant la prestation.**

1. Parler distinctement et employer un vocabulaire professionnel compréhensible.
2. Écouter le client sans l'interrompre et répondre clairement à ses demandes.
3. Donner les informations utiles au bon moment, notamment sur le vin, le service et les accords proposés.

Tout au long de la prestation, conserver un ton courtois et une attitude attentive. Adapter le niveau de détail au client, vérifier qu'il a compris et solliciter son avis avec tact.

**Repère du critère 3**

| | | |
|---|---|---|
| DIALOGUER CLAIREMENT AVEC LE CLIENT | Dialogue | / 8 |

**✓ RÉPONSE À RETENIR**

Dialogue clair, courtois et adapté au client tout au long de la prestation.

# Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2010)

**Bilan de l'épreuve :** Le Brevet professionnel Sommelier, unité U12 de l'épreuve E1, porte sur la communication et la commercialisation. Pour la session 2010, ce contrôle ponctuel dure 40 minutes, coefficient 2, avec une grille sur 40 points et une note ramenée sur 20. Il évalue l'accueil, le conseil, l'optimisation des ventes et la clarté du dialogue avec le client.

### Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Personnaliser la relation commerciale et vérifier la satisfaction du client.
- Identifier le contexte et les attentes avant d'orienter les choix.
- Argumenter les propositions en tenant compte de la politique commerciale de l'établissement.
- Conclure la vente et rédiger les bons de commande.

### Points de vigilance & attentes du jury

- Soigner l'hygiène corporelle et vestimentaire dès l'accueil.
- Prendre contact, personnaliser la relation et susciter l'intérêt du client.
- Écouter les attentes et adapter les propositions à la politique commerciale de l'établissement.
- Dialoguer clairement, conclure la vente et rédiger les bons de commande.

## Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

**Q : Comment adapter mes conseils au client ?**
Identifiez d'abord le contexte et les attentes du client. Orientez ensuite ses choix et argumentez vos propositions, tout en tenant compte de la politique commerciale de l'établissement.

**Q : Quels aspects de l'accueil sont évalués ?**
La grille évalue l'hygiène corporelle et vestimentaire, la prise de contact et la personnalisation de la relation. Elle prend aussi en compte la capacité à susciter l'intérêt, à s'assurer de la satisfaction et à promouvoir l'établissement.

**Q : Combien de temps dure l'épreuve et comment les points sont-ils répartis ?**
L'épreuve dure 40 minutes et son coefficient est 2. La grille attribue 16 points à l'accueil et à la fidélisation, 16 au conseil et à l'optimisation des ventes, et 8 à la clarté du dialogue.

**Q : Sur quels critères le jury évalue-t-il la vente ?**
Le jury évalue l'identification du contexte et des attentes, l'orientation des choix et l'argumentation des propositions. Il vérifie aussi la prise en compte de la politique commerciale, la conclusion de la vente et la rédaction des bons de commande.

**Sujet officiel associé (PDF) :** https://bpsommelier.fr/assets/annales/bp-sommelier/U12 - Communication - commercialisation/2010/BP Sommelier - U12 - Communication - commercialisation - Session 2010 - 2-Sujet.pdf
**Ressources BP Sommelier :** Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.