

BREVET PROFESSIONNEL
ARTS DU SERVICE ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

Epreuve E2
Commercialisation et service
(Unité 20)

Durée : 5 heures

Coefficient : 12

1ère partie <i>(non évaluée)</i>	Organisation de la prestation	Epreuve écrite	30 mn
2ème partie	Transmission des consignes au commis	Epreuve orale	15 mn
3ème partie	Travail d'office et de mise en place	Epreuve pratique	1 h 30 mn
Repas des candidats et commis - 1 h			
4ème partie	Service	Epreuve pratique	2 h 15 mn
5ème partie	Communication et argumentation	Epreuve orale	30 mn

Compétences évaluées :

- ➔ CS1 : Accueillir, prendre en charge et fidéliser le client en français ou en langue étrangère, de la réservation jusqu'à la prise de congé
- ➔ CS2 : Participer à l'élaboration des outils de communication et à la promotion de l'entreprise
- ➔ CS3 : Organiser et préparer le service
- ➔ CS4 : Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service



Le sujet comporte 10 pages

Travail à faire :

Vous devez organiser et réaliser le service de 8 couverts répartis sur les trois tables dont vous avez la charge.

- ➔ Vous disposez de votre carnet personnel de techniques professionnelles.
- ➔ Vous êtes assisté dans votre tâche par 2 commis.
- ➔ Vous disposez des données suivantes :

- ❶ Le cahier des charges de la prestation :

CAHIER DES CHARGES DE LA PRESTATION

Vous travaillez comme chef de rang au restaurant gastronomique "Terre et mer" dont la capacité d'accueil est de 40 couverts. Votre maître d'hôtel vous demande d'encadrer deux commis à l'occasion d'un repas exceptionnel prévu pour huit clients, installés sur trois tables.

Dans le cadre de votre organisation, vous planifiez votre travail et celui de vos commis. Vous leur transmettez les consignes relatives à la mise en place des tables, la réalisation d'un travail d'office et le service.

Vous accueillez et prenez en charge vos clients, qui seront attentifs à la présentation argumentée du menu et à vos connaissances des produits. Vous restez vigilant quant à leurs habitudes alimentaires (allergies, régimes,...). Pendant le service, vous proposez des ventes additionnelles.

- ❷ La présentation du menu et des préparations d'office
- ❸ Les informations nécessaires à l'argumentation commerciale

Document 1

Document 2

1ère partie : Organisation de la prestation - 30 mn

⇒ Vous complétez obligatoirement :

❶	Le planigramme d'ordonnancement des tâches et points de vigilance	Annexe 1
❷	La fiche de prévision de matériel et de linge pour l'ensemble des trois tables	Annexe 2
❸	La fiche d'argumentation commerciale relative au menu à servir	Annexe 3

Ces documents non évalués, vous permettent d'organiser le travail de mise en place et de service.

2ème partie : Transmission des consignes aux commis - 15 mn

⇒ Vous transmettez les consignes aux deux commis. En cours d'épreuve, si vous le jugez nécessaire, vous pouvez intervertir le rôle des commis.

3ème partie : Travail d'office et de mise en place - 1 h 30 mn

⇒ Vous encadrez et dirigez les deux commis pour :

⑤	Commis n° 1 - la mise en place et la mise en valeur des trois tables dont vous avez la responsabilité	
⑥	Commis n° 2 - la réalisation d'un travail d'office (niveau CAP)	Document 1

⇒ Vous assurez :

⑦	La réalisation d'un travail d'office (niveau BP)	Document 1
⑧	Le contrôle de la mise en place et les éventuelles rectifications nécessaires avec les deux commis	

Repas des candidats - 1 h**4ème partie : Service - 2 h 15 mn**

⇒ A l'aide des deux commis, vous assurez le service de 8 couverts répartis sur 3 tables. Votre tâche consiste à :

⑨	♦ Accueillir les clients
	♦ Commercialiser et prendre la commande des mets et boissons des trois tables
	♦ Proposer des ventes additionnelles dont la vente additionnelle du jour
	♦ Assurer, avec vos commis, le service et le suivi des trois tables
	♦ Vérifier la facturation
	♦ Contrôler les encaissements
	♦ Prendre congés des clients
	♦ Participer à la remise en état des locaux

⇒ Vous procédez à l'évaluation de votre travail et de celui de vos commis.
Vous complétez :

⑩	La grille d'auto-évaluation de la prestation	Annexe 4
---	--	-----------------

5ème partie : Communication et organisation - 30 mn

⇒ Vous avez conçu des supports de promotion et de commercialisation susceptibles d'être présentés à la clientèle.

⑪	Vous présentez au jury :	
	♦ Une carte des mets, un menu régional et un menu gastronomique	Support 1
	♦ Une carte des boissons et des vins	Support 2
	♦ Un support publicitaire à caractère événementiel	Support 3
	♦ Une présentation du restaurant diffusable sur le média de votre choix	Support 4

Document 1

Menu

3 tables pour un total de 8 couverts

<u>Table n° 1</u> (2 couverts)		<u>Table n° 2</u> (4 couverts)		<u>Table n° 3</u> (2 couverts)	
Servie par le commis N° 1		Servies par le candidat assisté du commis N° 2			
Apéritif					
Vin effervescent		Service		Bouteille	
Amuse-bouche		Service		A la française	
Entrée N° 2 (2 portions)		Entrée au choix			
Samoussas de légumes, coulis de poivrons		<u>Entrée N° 1 (4 portions)</u>			
		Assiette de fruits de mer			
		Service des plats	A l'assiette	Service du vin	Bouteille
		Travail d'office	☒ ☐	Technique de salle	
		<u>Entrée N° 2 (4 portions)</u>			
		Samoussas de légumes, coulis de poivrons			
Service des plats	A l'assiette	Service des plats	A l'anglaise	Service du vin	Verre
Service du vin	Au verre	Travail d'office	☐ ☐	Technique de salle	Portionnage
Plat N° 2 (2 portions)		Plat au choix			
Filet de dorade sauté, sauce vierge, tian de légumes		<u>Plat N° 1 (4 portions)</u>			
		Côte de bœuf grillée (pour 2 personnes), sauce béarnaise, tian de légumes			
		Service des plats	Au guéridon	Service du vin	Panier
		Travail d'office	☐ ☐	Technique de salle	Découpage
		<u>Plat N° 2 (4 portions)</u>			
		Filet de dorade sauté, sauce vierge, tian de légumes			
Service des plats	A l'assiette	Service des plats	A l'assiette	Service du vin	Verre
Service du vin	Au verre	Travail d'office	☐ ☐	Technique de salle	
Dessert (2 portions)		Dessert			
Coupe de fraises Melba		<u>Dessert (Table de 4 couverts)</u>			
		Coupe de fraises Melba			
		Service des plats	A l'assiette	Service du vin	Verre
		Travail d'office	☐ ☐	Technique de salle	
		<u>Dessert (Table de 2 couverts)</u>			
		Fraises flambées, glace vanille			
Service des plats	A l'assiette	Service des plats	Au guéridon	Service du vin	Verre
Service du vin	Au verre	Travail d'office	☐ ☐	Technique de salle	Flambage
Boissons					
<i>Vin effervescent (obligatoire) - Vin blanc, rosé, rouge - Eaux minérales et boissons chaudes</i>					
Décoration des tables					
<i>Vous réalisez la décoration des tables à partir des éléments de décor (objets, fleurs, etc.) qui vous sont proposés par le centre d'examen.</i>					
		Vente additionnelle du jour			
		Assiette de fromages (réalisée par le commis)			
		Service des plats	A l'assiette	Service des boissons	
		Travail d'office	☐ ☒	Technique de salle	

BP ARTS DU SERVICE ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

Devant le jury, vous devez maintenant :

- ⇒ Réaliser le travail d'office n° 1
- ⇒ Encadrer le commis n° 2 dans la réalisation du travail d'office n° 2

Vous devez :

- prévoir votre matériel
- réaliser et argumenter en présence des jurys
- expliquer et argumenter la prestation à votre commis

Travail d'office n° 1	Travail d'office n° 2
Réalisé par le candidat	Réalisé par le commis, encadré par le candidat
Ouvrir 3 huîtres Dresser les assiettes de fruits de mer (Rester attentif aux risques sanitaires, à disposer sur glace, filmer et conserver à +3°C)	Découper les fromages et dresser 2 assiettes
<u>Matière d'œuvre :</u>	<u>Matière d'œuvre :</u>
Huîtres creuses (n°3)	AOP Pont l'Evêque
Bulots	AOP Camembert de Normandie
Crevettes roses	AOP Sainte Maure-de-Touraine
Algues	Cerneaux de noix
Glace pilée	Abricots secs
Citron	Raisins noirs frais
Pain de seigle	
Micro beurre	
Vinaigre de vin	
Echalotes	

Document 2

Informations nécessaires à l'argumentation commerciale

Intitulés		Informations
Entrée 1	Assiette de fruits de mer	♦ Huîtres N°3, bulots cuits, crevettes roses, ♦ Algues, citrons, ♦ Pain de seigle, micro beurre, ♦ Vinaigre de vin, échalotes.
Entrée 2	Samoussas de légumes, coulis de poivrons	♦ Spécialité indienne frite, fine pâte de blé farcie de légumes (carottes, navets, poireaux en julienne), ♦ Sauce à base de poivrons rouges réduits en purée.
Plat 1	Côte de bœuf grillée, sauce béarnaise, tian de légumes	♦ Côte de bœuf pour 2 personnes cuite au grill, ♦ Sauce : beurre, estragon, jaunes d'œuf, échalotes, vinaigre, cerfeuil, mignonnette de poivre, ♦ Tian de légumes : tomates, aubergines, courgettes, poivrons.
Plat 2	Filet de dorade sauté, sauce vierge, tian de légumes	♦ Filet de dorade sauté, ♦ Sauce - huile d'olive, jus de citron, basilic, tomate.
Dessert 1	Coupe de fraises Melba	♦ Glace vanille, ♦ Fraises fraîches, ♦ Purée de framboise, ♦ Amandes effilées grillées.
Dessert 2	Fraises flambées, glace vanille	♦ Fraises, ♦ Eau-de-vie de framboise.
Vente additionnelle	Assiette de fromages	♦ AOP Pont l'Evêque, ♦ AOP Camembert de Normandie, ♦ AOP Saint Maure-de-Touraine, ♦ Cerneaux de noix, abricots secs, raisins noirs frais.

Annexe 1

N° candidat

Planigramme d'ordonnancement des tâches

Liste des tâches dans un ordre logique	Candidat	Commis N° 1	Commis N° 2	Points de vigilance
Avant le service				
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
Pendant le service				
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
Après le service				
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐	

Annexe 2

Candidat N°

Fiche de prévision de matériel et de linge pour l'ensemble des trois tables

Fiche de prévision du matériel

	Assiettes						Couverts								Verres				Autre matériel					
	Présentation	Base	Entremets	Creuse	Pain	Autres	Fourchette	Couteau	Cuillère	Fourchette	Couteau	Fourchette	Couteau	Cuillère	Autres		Eau	Vin rouge	Vin blanc	Autres		Ménages		
Mise en place																								
Entrées																								
Plats																								
Fromages																								
Desserts																								
Service																								
TOTAL																								
Platerie																								
Autres																								

Fiche de prévision du linge

Désignations	Molletons	Nappes	Autres linges	
	Quantités		Désignation	Quantité
Table rectangle			Serviettes client	
Table carrée			Serviettes transport	
Table ronde			Torchons vaisselle	
Guéridon			Essuie verres	
Autres			Autres	

Annexe 3

N° candidat

Fiche d'argumentation commerciale

Rang N° :

Tables N° :

	Menu (à compléter par le candidat)	Commercialisation	Annonces / Temps
Entrée 1			☐ faire marcher ☐ faire dresser ☐ réclamer ☐ enlever
Entrée 2			☐ faire marcher ☐ faire dresser ☐ réclamer ☐ enlever
plat 1			☐ faire marcher ☐ faire dresser ☐ réclamer ☐ enlever
plat 2			☐ faire marcher ☐ faire dresser ☐ réclamer ☐ enlever
Dessert 1			☐ faire marcher ☐ faire dresser ☐ réclamer ☐ enlever
Dessert 2			☐ faire marcher ☐ faire dresser ☐ réclamer ☐ enlever

	Menu (à compléter par le candidat)	Commercialisation	Accord METS et BOISSONS		Annonces / Temps
			Type de boisson	Région, Appellation	
Vente additionnelle					☐ faire marcher ☐ faire dresser ☐ réclamer ☐ enlever

Annexe 4

N° Candidat

Grille d'auto-évaluation de la prestation

Pertinence de l'analyse de son travail		 Points forts	 Points à améliorer
Organisation et mise en place du service	Mise en place		
	Maitrise des travaux d'office		
	Communication		
	Etc.		
Déroulement du service	Commercialisation		
	Service et suivi		
	Communication		
	Maitrise des techniques		
	Remise en état		
	Etc.		
Animation d'équipe	Prise en charge des commis		
	Répartition des tâches		
	Qualité de la communication		
	Etc.		
Satisfaction clientèle	Accueil		
	Encaissement		
	Prise de congé		
	Etc.		
Observations générales sur la prestation			

Bon d'économat sujet N° 0

Document 3

Matière d'œuvre globale

DENREES (Pour faire face aux choix des clients, la matière d'œuvre est calculée pour 10 couverts - 4 portions choix n° 1 et 6 portions choix n° 2)	Unité	Quantités	Prix	Montant
Viandes - Charcuterie - Abats - Volailles				
côte de bœuf (2 fois 0,800 Kg)	Kg	1,600	16,30 €	26,08 €
Poissons - Crustacés - Produits de la mer				
algues	Kg	0,400	5,12 €	2,05 €
bulots	Kg	0,600	6,80 €	4,08 €
crevettes roses cuites	Kg	0,600	9,40 €	5,64 €
dorades filets (6 x 0,180 kg)	Kg	1,000	16,33 €	16,33 €
huître n°3	Pièce	12,000	0,80 €	9,60 €
Produits laitiers - Ovoproduits				
AOP Camembert de Normandie	pièce	1,000	1,86 €	1,86 €
AOP Pont-l'Évêque	pièce	1,000	3,59 €	3,59 €
AOP Sainte-Maure de Touraine	pièce	1,000	4,15 €	4,15 €
beurre	Kg	0,125	1,67 €	0,21 €
beurre micro-pain (0,01 Kg)	Pièce	8,000	0,45 €	3,60 €
œuf	Pièce	2,000	0,06 €	0,12 €
Produits surgelés				
glace vanille	Litre	0,600	13,73 €	8,24 €
Produits de cave - Produits de bar				
eau de vie framboise	Litre	0,030	26,00 €	0,78 €
Légumes - Fruits - Herbes				
aubergine	Kg	0,500	2,79 €	1,40 €
basilic	Botte	0,200	0,68 €	0,14 €
cerfeuil	Botte	0,200	1,00 €	0,20 €
citron jaune	Pièce	2,000	0,22 €	0,44 €
courgette	Kg	0,500	2,59 €	1,30 €
échalote	kg	0,060	2,30 €	0,14 €
estragon	Botte	0,200	0,62 €	0,12 €
fraise	kg	0,900	8,90 €	8,01 €
oignons	kg	0,100	1,56 €	0,16 €
poivron rouge	Kg	0,800	3,40 €	2,72 €
raisin noir	Kg	0,100	2,96 €	0,30 €
tomate	Kg	0,500	2,80 €	1,40 €

Produits d'épicerie - Produits PAI				
abricots secs	Kg	0,060	8,90 €	0,53 €
amandes effilées	Kg	0,050	7,75 €	0,39 €
Cerneaux de noix	Kg	0,500	13,55 €	6,78 €
coulis de framboise	Litre	0,100	3,87 €	0,39 €
huile de tournesol	Litre	0,200	1,69 €	0,34 €
huile d'olive	Litre	0,900	6,31 €	5,68 €
jus de citron	Litre	0,200	3,50 €	0,70 €
poivre mignonette	PM			
samoussas	Pièce	18,000	0,81 €	14,58 €
vinaigre	Litre	0,300	2,01 €	0,60 €
vinaigre d'alcool	Litre	0,200	1,51 €	0,30 €
Mise en place centre d'examen - Produits divers				
vin effervescent (client) estimation	Bouteille	1,000	7,84 €	7,84 €
vin blanc sec (client) estimation	Bouteille	1,000	4,50 €	4,50 €
vin rosé (client) estimation	Bouteille	1,000	4,50 €	4,50 €
vin rouge (client) estimation	Bouteille	2,000	6,00 €	12,00 €
eau minérale plate (client) estimation	Bouteille	1,000	0,80 €	0,80 €
eau minérale gazeuse (client) estimation	Bouteille	1,000	1,00 €	1,00 €
baguette (client) estimation	Pièce	1,000	0,80 €	0,80 €
boules de pain 0,07kg (client) estimation	Pièce	8,000	0,30 €	2,40 €
café , thé, infusion (client) estimation	Kg	0,055	23,40 €	1,29 €
décoration proposée par le centre (client) estimation	Pièce	1,000	5,00 €	5,00 €
Amuse-bouche au choix du centre	Pièce	16,000	0,15 €	2,40 €
TOTAL HORS TAXE			175,45 €	
Matériel spécifique nécessaire à la réalisation de la prestation				
Fourchettes à huître				
Couteaux à huître (ouverture)				
Gants de protection				
Piques à bulots				
Paniers à vin				