

Proposition de compétences évaluées en 2nde en PFMP

PÔLE N° 1 : Communication, démarche commerciale et relation clientèle	C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle	C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe
		C1-1.2 Accueillir la clientèle
		C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle
		C1-1.4 Présenter les supports de vente
		C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale
		C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle
		C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles
		C1-1.8 Prendre congé du client
	C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles	C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes, proposer une argumentation, promouvoir les produits et les plats
		C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes
		C1-2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure
		C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers
	C1-3. VENDRE des prestations	C1-3.1 Valoriser les produits
		C1-3.2 Valoriser les espaces de vente
		C1-3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons
		C1-3.4 Proposer des accords mets – boissons ou boissons - mets
		C1-3.5 Prendre une commande
		C1-3.6 Favoriser la vente additionnelle, la vente à emporter
		C1-3.7 Facturer et encaisser
PÔLE N° 2 : Organisation et services en restauration	C2-1. RÉALISER la mise en place	C2-1.1 Entretenir les locaux et les matériels
		C2-1.2 Organiser la mise en place
		C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place
		C2-1.4 Contrôler les mises en place
	C2-2. GÉRER le service	C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services
		C2-2.2 Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service
		C2-2.3 Optimiser le service
	C2-3. SERVIR des mets et des boissons	C2-3.1 Servir des mets
		C2-3.2 Valoriser des mets
		C2-3.3 Servir des boissons
PÔLE N° 3 : Animation et gestion d'équipe	C3-1. ANIMER une équipe	C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels
		C3-1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service
		C3-1.3 S'inscrire (et inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie
		C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel
	C3-2. Optimiser les performances de l'équipe	C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe
		C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique
		C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives
	C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats	C3-3.1 Produire une synthèse écrite pour rendre compte de son activité et de ses résultats
		C3-3.2 Présenter oralement la synthèse

PÔLE N° 4 : Gestion des approvisionnements en restauration. Gestion d'exploitation en restauration	C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement	C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et petits matériels en fonction de l'activité prévue
		C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges
		C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons
		C4-1.4 Renseigner les documents d'approvisionnement
	C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock	C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés
		C4-2.2 Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement
		C4-2.3 Stocker les produits
		C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés
		C4-2.5 Réaliser un inventaire
		C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage
	C4-3. MAÎTRISER les coûts	C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons
		C4-3.2 Améliorer la productivité
		C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité
		C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé
		C4-3.5 Exploiter des outils de gestion
	C4-4. ANALYSER les ventes	C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix
		C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne
		C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute
		C4-4.4 Gérer les invendus
		C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"
		C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts de chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé
PÔLE N° 5 : Démarche qualité en restauration	C5-1. APPLIQUER la démarche qualité	C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle
		C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité
		C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle
		C5-1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique
	C5-2. MAINTENIR la qualité globale	C5-2.1 Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et des productions
		C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions
		C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions
		C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité
		C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement