

Progression Technologie 2nde Bac Pro
au 02/11/10

Compétence	Activité professionnelle	Contenu	Limite des connaissances	Semaine
Animer une équipe	Appropriation d'une attitude et d'un comportement professionnels	Les attitudes et comportements professionnels La préséance	Les attitudes et comportements caractéristiques du secteur professionnel Les différentes règles de préséance les plus usuelles : femmes/hommes, V.I.P., âge, hiérarchie ou titre, ...	1
Réaliser la mise en place	Organisation, réalisation et contrôle de la mise en place	Les locaux	L'identification et la situation des différents locaux et services Les plans	2
	Entretien des locaux et des matériels	L'entretien des locaux	Les « bonnes pratiques d'hygiène » : les protocoles de décontamination (petits matériels, planches, matières premières, poste(s) de travail) Les points de contrôle La protection des locaux contre les nuisibles	
	Organisation, la réalisation et le contrôle de la mise en place	Le mobilier, le matériel, le linge	L'identification des différents mobiliers, matériel et des différentes pièces de linge	3
		Les autres bons Les produits d'entretien	Les bons d'économat, de lingerie, de cave,.... L'utilisation appropriée des produits d'entretien, L'application des protocoles de nettoyage et du guide des bonnes pratiques	4
Animer une équipe	Inscription (ou inscription du personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation	Les documents de formation	Le livret de suivi de formation, les documents de liaison	5

Progression Technologie 2^{de} Bac Pro
au 02/11/10

	continue tout au long de la vie			
Recenser les besoins d'approvisionnement	Détermination des besoins en consommables et petits matériels en fonction de l'activité prévue	Les approvisionnements en restauration	Les quantités repères (pour une personne) Les équivalences poids / pièce	
Servir des mets et des boissons	Service des mets	Les règles de service	Les différentes techniques de services L'adéquation des techniques de service avec le type de prestation à assurer, du mets à servir Les règles de préséance	6
Marge de travail				7
				8
Servir des mets et des boissons	Service des boissons	Les règles de service	La présentation et le service des boissons : panier, seau, carafe,... Les températures de service Les dosages	9
Entretenir des relations professionnelles	Communication avant le service avec les personnels	Les personnels de l'entreprise	La structure des différentes équipes : brigade de restaurant et de cuisine, autres services,...	10
	Communication en situation de service avec les personnels	Les bons de commande	La maîtrise des différents moyens de prise de commande et de transmission	11
		Les annonces	L'adéquation entre les annonces et les demandes faites	12
	Communication avant le service avec les personnels	Les différents services	Les organigrammes La notion de relation hiérarchique et fonctionnelle	13
	Communication en situation de service avec les personnels	Les moyens de transmission	L'adéquation entre les annonces et les	

Progression Technologie 2nde Bac Pro
au 02/11/10

		manuels et informatisés	demandes faites	
Prendre en charge la clientèle	Conseil à la clientèle Proposition d'une argumentation commerciale	Le vocabulaire professionnel L'argumentaire de vente	La connaissance des appellations culinaires L'utilisation d'un argumentaire commercial adapté	14
Vendre des prestations	Prise de commande	Les moyens utilisés pour prendre une commande Le contrôle	Les différents outils : les bons de commande papier, les bons électroniques,... La conformité de la commande avec la demande du client : mets, appoints de cuisson, temps de préparation,...	15
	Mise en œuvre des techniques de vente des mets et des boissons	Les techniques de vente	La mise en confiance du client : l'attention portée au client, sa prise en charge,... La chronologie de l'acte de vente, les différentes phases de l'accueil à la prise de congé (utilisation de fiches standards de procédure commerciale de chaînes de restauration,...)	16
Prendre en charge la clientèle	Gestion des réservations individuelles et de groupe	La relation avec les différents services de l'entreprise	L'utilisation du vocabulaire professionnel Les méthodes de vente directe et indirecte	
Prendre en charge la clientèle	Accueil de la clientèle Recueil des besoins et des attentes de la clientèle	Les règles de savoir-vivre et de savoir être	La maîtrise des règles de politesse dans le langage et le comportement	17
		Les méthodes d'accueil et de communication		
		La typologie de la clientèle Les types de repas	L'adéquation entre la demande exprimée et la proposition faite	18
	Gestion des réclamations et des objections éventuelles	Le vocabulaire professionnel	La définition d'une réclamation et d'une objection	19

Progression Technologie 2nde Bac Pro
au 02/11/10

		L'énumération des cas les plus courants	Recensement des cas les plus courants et apport de mesures correctives	
Marge de travail				20
				21
				22
				23
				24
Contrôler les mouvements de stocks	Réalisation des opérations de déconditionnement Réalisation des opérations de conditionnement	Le conditionnement, le déconditionnement	Les procédures de conditionnement et de déconditionnement Le protocole de décongélation Le protocole de refroidissement et de conservation Les étiquetages et la traçabilité	25
	Stockage des produits	Les opérations de stockage	Les grandes familles de produits par zones de stockage Les températures réglementaires de stockage Les points critiques du stockage (rangement, ergonomie, ...) La durée de vie des produits (DLC, DLUO, produits entamés, ...)	
	Réception et contrôle des produits livrés (sur un plan quantitatif et qualitatif)	Les éléments de contrôle à la réception	Les critères qualitatifs et quantitatifs Les outils de contrôle et de suivi Les procédures de refus, le traitement des anomalies	26
Vendre des prestations	Facturation et encaissement	Les moyens de paiements	Les différents moyens de paiements : espèces, chèques, cartes bancaires, tickets restaurant, débiteurs divers,...	

Progression Technologie 2nde Bac Pro
au 02/11/10

		La remise de caisse	Les différents bordereaux	27
		La main courante	La main courante manuelle et informatisée	
Prendre en charge la clientèle	Présentation des supports de vente	Choix du support en fonction du concept de restauration : matériaux, couleur, style d'écriture	L'identification des différents supports	28
			L'adéquation du support avec le concept de restauration	29
Vendre des prestations	Mise en œuvre des techniques de vente des mets et des boissons	Les supports de vente	L'utilisation des autres supports de vente : l'ardoise, le chevalet, le set de table, la borne de commande...)	30
Prendre en charge la clientèle	Gestion des réservations individuelles et de groupe	Les procédures de prise de réservation	L'identification des différents plannings à partir de documents professionnels	31
		Les références culturelles, religieuses,...	Les us et coutumes de la clientèle française et étrangère	
	Mesure de la satisfaction du client et la fidélisation de la clientèle	Les moyens de fidélisation de la clientèle	Les moyens de fidélisation : cartes de fidélité, mailings, site internet, ...	32
	Prise de congé du client	Les règles de savoir-vivre et de savoir-être	Les règles de politesse dans le langage et le comportement	

Remarque : 7 semaines ne sont pas programmées afin de laisser une marge de travail.