

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 aux commis	Epreuve orale	15 mn
3ème partie	Travail d'office/bar et de mise en place (Y compris la décoration des tables)	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 Moulin, restaurant gastronomique d'une capacité d'accueil 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/bar Document 1
- ❸ Les informations nécessaires à l'argumentation commerciale 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

❹	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/bar 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/bar (niveau BP)	Document 1
⑧	La décoration des tables	
⑨	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 :

⑩	♦ 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 :

⑪	La grille d'auto-évaluation de la prestation	Annexe 4
---	--	-----------------

5ème partie : Communication et argumentation - 30 mn

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

⑫	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 évènementiel	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 - menu sans choix)		<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 (Ouverture et service par le candidat sur les trois tables)							
Vin effervescent		Service		Bouteille			
Amuse-bouche		Service		A la française			
Entrée N° 2 (2 portions)		Entrée au choix					
Salade de gésiers confits, copeaux de parmesan		<u>Entrée N° 1</u> (4 portions)					
		Crevettes bouquet, bouillon thaï (Le bouillon est servi en verseuse)					
		Service des plats		A l'assiette		Service du vin	
		Travail d'office		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Technique de salle	
						Bouteille	
				Portionnage			
Entrée N° 2 (4 portions)		Salade de gésiers confits, copeaux de parmesan					
Service des plats		A l'assiette		Service du vin			
Service du vin		Au verre		Technique de salle			
		Travail d'office		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Plat N° 2 (2 portions)		Plat au choix (Gestion des portions par le candidat)					
Suprême de volaille aux champignons, risotto au citron		<u>Plat N° 1</u> (4 portions)					
		Dorade grillée, beurre d'anchois, risotto au citron					
		Service des plats		Au guéridon		Service du vin	
		Travail d'office		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Technique de salle	
						Verre	
				Filetage			
Plat N° 2 (4 portions)		Suprême de volaille aux champignons, risotto au citron					
Service des plats		A l'assiette		Service du vin			
Service du vin		Au verre		Technique de salle			
		Travail d'office		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Dessert (2 portions)		Dessert					
Méli-mélo de fruits frais et son financier		<u>Dessert</u> (Table de 4 couverts)					
		Méli-mélo de fruits frais et son financier					
		Service des plats		A l'assiette		Service du vin	
		Travail d'office		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		Technique de salle	
Dessert (Table de 2 couverts)		Ananas flambé, glace vanille Bourbon					
Service des plats		A l'assiette		Service du vin			
Service du vin		Au verre		Technique de salle			
		Travail d'office		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
				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>							
Pas de vente additionnelle sur la table N° 1		Vente additionnelle du jour					
		Sélection de fromages sur plateau					
		Service des plats		Au guéridon		Service des boissons	
Travail d'office		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Technique de salle			
				Verre			

BP ARTS DU SERVICE ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

Devant le jury, vous devez maintenant :

- ⇒ Réaliser le travail d'office/bar 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/bar n° 1	Travail d'office n° 2
Réalisé par le CANDIDAT	Réalisé par le COMMIS , encadré par le candidat
PREPARER UN ANANAS POUR LE FLAMBAGE (table de 2 personnes)	PREPARER LES SUPREMES D'ORANGE POUR LE MELI-MELO
<u>Matière d'œuvre :</u>	<u>Matière d'œuvre :</u>
Ananas frais	Oranges
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Document 2

Informations nécessaires à l'argumentation commerciale

Intitulés	Informations
Entrée 1	Crevettes bouquet, bouillon thaï ♦Queues de crevettes décortiquées ♦Bouillon thaï (bouillon de légumes, sauce soja, coriandre)
Entrée 2	Salade de gésiers confits, copeaux de parmesan ♦Salade verte, vinaigrette ♦Gésiers confits ♦Parmesan
Plat 1	Dorade grillée, beurre d'anchois, risotto au citron ♦Dorade grillée ♦Beurre parfumé à l'anchois ♦Risotto au citron
Plat 2	Suprême de volaille aux champignons, risotto au citron ♦Suprême de volaille sauté ♦Champignons de Paris ♦Risotto au citron
Dessert 1	Méli-mélo de fruits frais et son financier ♦Assortiments de fruits frais (ananas, orange, banane, pomme, kiwi, fraises) ♦Financier
Dessert 2	Ananas flambé, glace vanille Bourbon ♦Ananas frais flambé ♦Glace vanille Bourbon
Vente additionnelle	Sélection de fromages sur plateau ♦Assortiment de 4 fromages (se renseigner auprès du coordonateur)

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				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pendant le service				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Après le service				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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		Base			Poissons		Entremets			Autres	Eau	Vin rouge	Vin blanc	Autres		Ménages			
								Fourchette	Couteau	Cuillère	Fourchette	Couteau	Fourchette	Couteau	Cuillère										
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			<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever
Entrée 2			<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever
plat 1			<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever
plat 2			<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever
Fromage			<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever
Dessert			<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever

	Menu (à compléter par le candidat)	Commercialisation	Accord METS et BOISSONS		Annonces / Temps
			Type de boisson	Région, Appellation	
Vente additionnelle					<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> 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/bar		
	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			