

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

**A la fin de l'épreuve, le candidat devra remettre au centre d'examen,
l'ensemble des documents composant le sujet.**

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 dans un restaurant gastronomique, d'une capacité de 35 couverts. Le maître d'hôtel vous demande de gérer un rang de 8 couverts, sur 3 tables.

Dans le cadre de l'organisation du service, vous encadrez deux commis. Vous leur transmettez les consignes relatives à la mise en place des tables, à la réalisation d'un travail d'office et au service du repas (un commis gère une table de deux couverts, le second vous aide sur les deux autres tables).

Vous accueillez et prenez en charge des clients gastronomes : soignez la présentation argumentée de vos menus et mettez en valeur votre connaissance des produits ! Vous restez vigilant quant à leurs habitudes alimentaires (allergies, régimes, etc.).

Pendant le service, vous proposez des ventes additionnelles dont celle du jour.

- 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 :

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 congé 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. 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

Décoration des tables	
A partir des éléments de décor (objets, fleurs, etc.) qui sont proposés par le centre d'examen, le candidat valorise ses tables avec l'aide des commis.	

APERITIF SUR LES TROIS TABLES SERVI PAR LE CANDIDAT	
Vin effervescent	Ouverture et service à la bouteille
Amuse-bouche	Service à la française

Table (2 couverts)	
Servie par le COMMIS N° 1	
Service des plats	à l'assiette
Service des vins	au verre
Entrée N° 2 (2 portions)	
Gaspacho andalou et ses accompagnements	
Plat N° 2 (2 portions)	
Côte de veau au foin sauce forestière, flan d'épinard, carotte fane	
Dessert (2 portions)	
Crumble à l'ananas, sorbet citron vert	

Pas de vente additionnelle sur cette table

Table (4 couverts)		Table (2 couverts)	
Servies par le CANDIDAT assisté du COMMIS N° 2			
Service des vins	Vin blancs et vins rosés		Verre, seau, panier, carafe, etc
	Vins rouges		
	Autre		
ENTREE AU CHOIX			
Entrée N° 1 (4 portions)			
Terrine de légumes coulis de poivron, mesclun			
Service des plats	Au guéridon	Technique de salle	Portionnage
Entrée N° 2 (4 portions)			
Gaspacho andalou et ses accompagnements			
Service des plats	A l'anglaise	Technique de salle	Portionnage
PLAT AU CHOIX (Gestion des portions par le candidat)			
Plat N° 1 (4 portions)			
Bar (1 pour 2) en croûte de sel beurre de crustacés, fenouil braisé, flan d'épinard			
Service des plats	Au guéridon	Technique de salle	Filetage
Plat N° 2 (4 portions)			
Côte de veau au foin sauce forestière, flan d'épinard, carotte fane			
Service des plats	A l'assiette	Technique de salle	
DESSERT			
Dessert (Table de 4 couverts)			
Ananas flambé, sorbet citron vert			
Service des plats	Au guéridon	Technique de salle	Flambage
Dessert (Table de 2 couverts)			
Crumble à l'ananas, sorbet citron vert			
Service des plats	A l'assiette	Technique de salle	

VENTE ADDITIONNELLE DU JOUR
Assiette de fromage

Document 1 (suite)

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 Réalisé par le CANDIDAT	Travail d'office n° 2 Réalisé par le COMMIS , encadré par le candidat
Préparer un ananas pour le flambage	Portionner les fromages Dresser des assiettes
<u>Matière d'œuvre :</u>	<u>Matière d'œuvre :</u>
Ananas	AOP Pont l'éveque
	AOP Munster
	Petit basque
	Chutney pomme
	Cumin
	Confiture de cerise noire

Document 2

Informations nécessaires à l'argumentation commerciale

Intitulés		Informations
Entrée 1	Terrine de légumes coulis de poivron, mesclun	<ul style="list-style-type: none"> * Légume, œuf ,crème * Poivron, crème * Mesclun, huile, vinaigre, moutarde
Entrée 2	Gaspacho andalou et ses accompagnements	<ul style="list-style-type: none"> * Tomate, concombre, céleri branche, poivron, piment, ail, oignon, vinaigre de Xérès, chapelure * Olive noire, croûton, concombre
Plat 1	Bar (1 pour 2) en croûte de sel beurre de crustacés, fenouil braisé, flan d'épinard	<ul style="list-style-type: none"> * Bar, blanc d'œuf, gros sel * Beurre, étrille, fumet de crustacé, crème * Œuf, crème, épinard * Fenouil, carotte, oignon, fumet de poisson
Plat 2	Côte de veau au foin sauce forestière, flan d'épinard, carotte fane	<ul style="list-style-type: none"> * Côte de veau, foin * Champignon, crème, fond brun, Porto * Carotte fane * Œuf, crème, épinard
Dessert 1	Ananas flambé, sorbet citron vert	<ul style="list-style-type: none"> * Ananas * Sucre, Rhum, citron * Sorbet
Dessert 2	Crumble à l'ananas, sorbet citron vert	<ul style="list-style-type: none"> * Ananas, farine, beurre, sucre, poudre d'amande * Sorbet
Vente additionnelle	Assiette de fromage	<ul style="list-style-type: none"> * AOP Pont l'Evêque * AOP Munster * Petit Basque * Cumin, confiture de cerise noire, chutney de pomme

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	Base		Poissons		Entremets		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			<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
Dessert 1			<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever
Dessert 2			<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		
	Maîtrise des travaux d'office/bar		
	Communication		
	Etc.		
Déroulement du service	Commercialisation		
	Service et suivi		
	Communication		
	Maîtrise 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			