

POLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 : COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE				
Compétences	Activité professionnelle	Seconde	Première	Terminale
C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle	Gestion des réservations individuelles et de groupe	Recherche des différentes possibilités de réservations Exercices de simulation de prise de réservation du client individuel ou de groupe 1 séance 2h	-	-
	L'accueil de la clientèle Le recueil des besoins et des attentes de la clientèle	Exercices de simulation sur l'accueil du client avec recherche des besoins ½ séance 1h	-	-
	La présentation des supports de vente	Etude des différents supports de vente Exercices de simulation sur la manière de donner et de présenter la carte ou les différents supports (ardoise, chevalet,...) du restaurant au client 1 séance 2h	-	-
	Le conseil à la clientèle La proposition d'une argumentation commerciale	Vu en PFMP		
	L'évaluation de la satisfaction du client et la fidélisation de la clientèle	Recherche de sites professionnels avec avis de satisfaction de la	Elaboration de questionnaires de satisfaction, de carte de fidélité,..., à destination d'une	-

Base de travail : Répartition du programme de PPAE au 02/11/10

		clientèle, d'actions commerciales...	clientèle française ou étrangère	
		1 séance 2h	1 séance 2h	
	La gestion des réclamations et des objections éventuelles	Vu en PFMP		
	La prise de congé du client	Exercices de simulation sur le départ du client ½ séance 1h	-	-
C1-2. ENTREtenir des relations professionnelles	La communication avant le service avec les personnels (cuisine, bar, cave, réception, ...) La proposition d'une argumentation La promotion des produits et des plats	Définition des termes et appellations culinaires Connaissance des produits Rédaction d'explications commerciales à partir de menus, de cartes 2 séances 4h	Rédaction d'argumentaire commercial structuré en français et en langue étrangère 1 séance 4h	-
	La communication en situation de service avec les personnels (cuisine, bar, cave, réception, ...). La saisie et la transmission des commandes	Rédaction d'un bon de commande (menu fixe, menu avec choix, carte, retour, annulation,) Annonces au passe 2 séances 4h	-	-
	La valorisation des produits	Recherche sur les produits (appellations, origines, variétés, saisonnalité,) Découverte des produits locaux : Boissons (apéritifs, digestifs, sodas, jus de fruits, vins, eaux,...) mets : (charcuterie,	Découverte des produits régionaux français: Boissons (apéritifs, digestifs, sodas, jus de fruits, vins, eaux,...) mets : (charcuterie, produits carnés, poissons, crustacés, fruits et légumes, produits laitiers,...) Analyse	Découverte des produits européens : Boissons (apéritifs, digestifs, sodas, jus de fruits, vins, eaux,...) mets : (charcuterie, produits carnés, poissons, crustacés, fruits et légumes, produits laitiers,...) Rédaction de fiches

C1-3. VENDRE des prestations		produits carnés, poissons, crustacés, fruits et légumes, produits laitiers,...) Dégustation des produits 10 séances 20h	sensorielle comparative de deux liquides ou de deux solides Rédaction de fiches produits et de fiches d'analyses sensorielles 12 séances 24h	produits et de fiches d'analyse sensorielle Réalisation de cocktails à partir de fiches techniques imposées, selon les différentes méthodes (en direct, au shaker, au verre à mélange, au blender, long drink et short drink) 12 séances 24h
	La valorisation des espaces de vente	Vu en PFMP		
	La mise en œuvre des techniques de vente des mets et des boissons	Exercices de simulation Approche commerciale du client : tonalité, gestuelle,... Utilisation des outils et des matériels : chariots, voitures, buffet 1 séance 2h	-	-
	Proposition d'accords mets – boissons ou boissons – mets	-	Dégustation de mets associés aux vins Exercices d'application Fiches d'analyse sensorielle, fiches comparatives 2 séances 4h	Dégustation de mets associés aux autres boissons Exercices d'application Fiches d'analyse sensorielle, fiches comparatives 2 séances 4h
	La prise de commande	Exercices d'application Prise de commandes : apéritifs, carte, menu avec	-	-

Base de travail : Répartition du programme de PPAE au 02/11/10

		choix, menu fixe, dessert,...		
		Reformulation de la commande		
		2 séances 4h		
	Le développement de la vente additionnelle et de la vente à emporter	Vu en PFMP		
	La facturation et l'encaissement	Exercices d'application Rédaction de la facture Contrôle et transmission de la note au client Encaissements Enregistrement sur la main courante manuelle et/ou informatisée Fond de caisse : vérification et rendu La remise de caisse 1 séance 2h	-	-

POLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°2 : ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION				
Compétences	Activité professionnelle	Seconde	Première	Terminale
	L'entretien des locaux, le maintien des matériels en état de fonctionnement	Exercices d'application Entretien des locaux et du matériel 1 séance	-	-

C2-1. RÉALISER la mise en place		2h		
	L'organisation, la réalisation et le contrôle de la mise en place	Exercices d'application Rédaction des bons (linge, cave, économat,...) Réalisation de la carcasse Réalisation de la mise en place (menu, carte, banquet, nappage...) Contrôle de la mise en place 2 séances 4h	Exercices d'application Prévisions du linge, du matériel, du mobilier Contrôle de la mise en place avec un commis 1 séance 2h	-
	L'organisation, la réalisation et le contrôle de la mise en place	Rédaction de fiches de poste 1 séance 2h	Création de planning de répartition des activités et des tâches 1 séance 2h	-
C2-2. GÉRER le service	La gestion des aléas de service	Vu en PFMP		
	La gestion des denrées alimentaires non utilisées	Vu en PFMP		
C2-3. SERVIR des mets et des boissons	Le service des mets : - à l'assiette - au plat (anglaise, française, plat sur table) - au plateau - au guéridon - au buffet	Exercices d'application des différentes techniques de service et de débarrassage 3 séances 6h	-	-
	Le service des boissons : Apéritifs (au verre, au verre à mélange, au shaker) Eaux et boissons rafraîchissantes sans alcool (BRSA) : eaux de	Le service des boissons : Eaux : eaux de source, eaux minérales Vins : - rouges - blancs, rosés - effervescents Boissons chaudes	Le service des boissons : boissons rafraîchissantes sans alcool (BRSA) : jus de fruits, sodas, bitter, sirops Boissons fermentées :	Le service des boissons : Apéritifs (au verre, au verre à mélange, au shaker) Digestifs et eaux de vie : au verre, « hot cocktail »

	source, eaux minérales, jus de fruits, sodas, bitter, sirops Boissons fermentées : bières, cidres, ... Vins : - rouges - blancs, rosés - effervescents Boissons chaudes : café, thé – infusions, chocolat Digestifs et eaux de vie : au verre, « hot cocktail »	: café, thé – infusions, chocolat Exercices d'application des différentes techniques de service simple des boissons et de leur débarrassage 2 séances 4h	bières, cidres, ... Vins : - rouges Exercices d'application des différentes techniques de service complexe des vins (panier, carafage, décantation) 1 séance 2h	Exercices d'application des différentes techniques de service des boissons du bar 2 séances 4h
--	--	---	--	--

POLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 : ANIMATION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION				
Compétences	Activité professionnelle	Seconde	Première	Terminale
C.3.1 ANIMER une équipe	Appropriation d'une attitude et d'un comportement professionnels	Recherche sur l'adéquation de la tenue professionnelle avec le concept de restauration, la fonction, ... 1 séance 2h	-	-
	Application des plannings de service	Vu en PFMP		
	S'inscrire (ou inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie	-	Exercice d'application de la conduite du commis 1 séance 2h	-
	Gestion des aléas de fonctionnement liés au personnel	Vu en PFMP		
C3.2 OPTIMISER les performances de l'équipe	Evaluation de son travail et/ou celui de son équipe Analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide	-	Co- animation avec le professeur de gestion Utilisation des tableaux de	-

Base de travail : Répartition du programme de PPAE au 02/11/10

	de son supérieur hiérarchique Proposition et/ou mise en œuvre des actions d'optimisation et/ou correctives		gestion Analyse des résultats du chiffre d'affaires réalisé et des coûts matières (marges) Exercices d'application 1 séance 2h	
C3.3. RENDRE COMPTE du suivi de son activité et de ses résultats	Production d'une synthèse écrite Présentation orale de la synthèse	-	Co-animation avec le professeur de français A partir d'une situation vécue en entreprise, exercices d'application de rédaction d'une note d'information, d'une fiche de synthèse,...	-
			1 séance 2h	

Répartition horaire à titre indicatif

Dans l'optique d'un examen avec 3 ateliers (cf. réunion du 14/10/10 à Dinard)

Niveau	Nombre de semaines	Nombre de thèmes abordés en TA (séance de 2h)	Total d'heures	Heures allouées pour la certification intermédiaire	Heures allouées pour la certification finale	Total
Seconde	32	17	64			64
Première	27	10	46	8		54
Terminale	25	3	32		18	50

Temps alloués pour la certification intermédiaire = temps spécialement disponible = 4x2h

Temps alloués pour la certification finale = temps spécialement disponible = 9x2h