

Document de travail
Proposition de répartition du programme de Travaux Pratiques sur les 3 années

POLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 : COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE				
Compétences	Activité professionnelle	Seconde	Première	Terminale
C 1.1 Prendre en charge la clientèle	Gestion des réservations individuelles et de groupe	Prise en compte des disponibilités et des contraintes de l'établissement Optimisation de la gestion de la capacité d'accueil en fonction d'une prestation donnée Conformité de la réservation enregistrée avec la demande du client	-	-
	Accueil de la clientèle Recueil des besoins et des attentes de la clientèle	Cohérence de la tenue et du comportement professionnel avec le concept de restauration Respect des consignes, des procédures d'accueil, à partir des standards donnés du service Qualité de l'expression verbale et non verbale (richesse du vocabulaire, attitude commerciale et avenante...) Repérage des éléments verbaux et non verbaux (écoute active) permettant de caractériser le profil et/ou les attentes de la clientèle Identification des besoins de la	-	-

Document de travail
Proposition de répartition du programme de Travaux Pratiques sur les 3 années

		clientèle Adaptation de la communication au type de restauration		
	Présentation des supports de vente	-	Cohérence de l'utilisation de supports propres, à jour et conformes aux consignes et à la réglementation Qualité de la mise en avant des propositions de l'établissement Qualité de l'information faite à la clientèle sur des changements éventuels, des ruptures sur la carte	-
	Conseil à la clientèle Proposition d'une argumentation commerciale	-	Qualité de la prise en compte des objectifs de vente pertinence des conseils et de l'argumentation pour répondre aux demandes et aux attentes de la clientèle Cohérence de l'utilisation de supports propres, à jour et conformes aux consignes et à la réglementation Qualité de la mise en avant des propositions de l'établissement Qualité de l'information faite à la clientèle sur des changements	-

Document de travail
Proposition de répartition du programme de Travaux Pratiques sur les 3 années

			éventuels, des ruptures sur la carte	
	Évaluation de la satisfaction du client et la fidélisation de la clientèle	Qualité du suivi et de la mesure du degré de satisfaction du client, pendant et après la prestation	Qualité du suivi et de la mesure du degré de satisfaction du client, pendant et après la prestation Qualité de la transmission des avis et des remarques des clients à la hiérarchie Qualité de la mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise	-
	Prise de congé du client	Conformité de la prise de congé du client avec les usages de l'établissement	-	-
C 1.2 Entretenir des relations professionnelles	Communication avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception, ...)	Cohérence entre les informations techniques transmises par les différents services et l'argumentaire commercial	Pertinence du langage commercial en matière de promotion des ventes	-
	Communication en situation de service avec les personnels (cuisine, bar, cave, réception, ...).	Conformité des annonces en fonction des procédures et des services Respect des contraintes (temps, prestation particulière, ...) Qualité du comportement professionnel entre les différents services Pertinence du vocabulaire utilisé Qualité de la transmission de	-	-

Document de travail
Proposition de répartition du programme de Travaux Pratiques sur les 3 années

		la commande		
C 1.3 Vendre des prestations	Valorisation des produits	Adéquation aux événements calendaires Respect de la saisonnalité Qualité de la promotion des produits régionaux Originalité et créativité	Pertinence des actions promotionnelles proposées Qualité de la valorisation des produits français (connaissances historiques, géographiques, climatiques, culturelles...) Pertinence des animations (repas à thème, intervenants extérieurs...) Originalité et créativité	Qualité de la valorisation des produits européens et mondiaux (connaissances historiques, géographiques, climatiques, culturelles...) Pertinence des animations (repas à thème, intervenants extérieurs...) Originalité et créativité
	Valorisation des espaces de vente	-	-	Qualité de l'adéquation entre la prestation commandée et l'aménagement des espaces de vente (facteurs d'ambiance) Originalité et créativité
	Mise en œuvre des techniques de vente des mets et des boissons	Qualité de l'écoute du client Qualité de la mise en confiance du client Force de conviction pour réaliser la vente (choix des mots, tonalité, gestuelle...) Atteinte des objectifs fixés par l'entreprise	-	Pertinence des supports et des matériels utilisés (buffet, chariot, photographie...) Pertinence du guidage du choix du client
	Proposition d'accords mets – boissons ou boissons – mets	-	Connaissance des produits et des boissons Connaissance des accords classiques mets boissons Connaissance des méthodes et	Pertinence du guidage des choix du client Qualité de l'argumentaire de vente (crédibilité, bonne connaissance des produits, des

Document de travail
Proposition de répartition du programme de Travaux Pratiques sur les 3 années

			techniques nouvelles de production (Bio, labels, nature...) Qualité des tendances et des évolutions de consommation prises en considération Qualité de l'argumentation des propositions Respect des attentes de la clientèle (goût, budget, nouveauté,...)	actions promotionnelles de l'entreprise, personnalisation de l'argumentaire...) Atteinte des objectifs fixés par l'entreprise
	Prise de commande	Qualité de l'argumentation commerciale Conformité de la commande Respect des spécificités (temps de préparation et d'attente, cuissons, ...)	Efficacité des techniques de vente mise en œuvre Qualité de la reformulation de la commande	Optimisation des ventes additionnelles et à emporter en suscitant l'envie chez le client de consommer davantage (plats supplémentaires, eaux en bouteille, apéritifs, digestifs, produits d'accompagnement...) Atteinte des objectifs de vente
	Facturation et l'encaissement	Conformité du contrôle du fonds de caisse avant et après le service Qualité de la facture établie Vérification de la facturation des prestations commandées Remise de la facture au client suite à sa demande Conformité des encaissements effectués et des règlements saisis Maîtrise des	-	-

Document de travail
Proposition de répartition du programme de Travaux Pratiques sur les 3 années

		moyens de paiement (espèces, chèques, cartes bancaires, paiements différés, offerts...) Clôture de caisse (balance, ventilation, bordereaux, ...)		
--	--	---	--	--

POLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°2 : ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION				
Compétences	Activité professionnelle	Seconde	Première	Terminale
C 2.1 Réaliser la mise en place	Entretien des locaux et des	Pertinence de l'identification des pictogrammes Respect de la réglementation, des procédures, des protocoles (mode opératoire dans l'utilisation des produits)	-	-
	Organisation, la réalisation et le contrôle de la mise en place	Respect des procédures de l'entreprise Qualité de la prise en compte des informations liées à la prestation à assurer Cohérence entre la prestation commandée et l'organisation préconisée Respect des contraintes : temps, espace, service, observations particulières, ... Conformité de la mise en place avec la prestation attendue (à la carte, menu, banquet) Rapidité d'exécution de la mise en place Respect du temps imparti	Conformité de la mise en place avec la prestation attendue (buffet, brunch, service en chambre, petit déjeuner, cocktail, à la carte, menu, banquet, ...) Réaction aux aléas et corrections éventuelles Qualité des informations transmises à la hiérarchie	-

Document de travail
Proposition de répartition du programme de Travaux Pratiques sur les 3 années

		Conformité de la mise en place : propreté, disposition, ...		
	Optimisation du service	-	-	Qualité de la vérification des denrées (état, DLUO, DLC, ...) Élimination des produits non conformes Respect des obligations légales en matière de conditionnement, étiquetage et stockage des denrées Optimisation de la gestion des denrées non utilisées Qualité de la transmission des informations au(x) service(s) concerné(s) Qualité et cohérence de la réaction face à un aléa de service
C 2.2 Gérer le service	Participation à l'organisation avec les autres services (cuisine, bar, office, lingerie, réception, services techniques, ...) Organisation et répartition des activités et des tâches avant, pendant et après le service	-	Pertinence de la prise en compte des contraintes de chaque service Respect des procédures de l'entreprise Respect de la réglementation Conformité des tâches planifiées avec la prestation commandée Optimisation de la capacité d'accueil (rotation, temps de service, ...) Planification de son travail et celui de son (ses) commis Répartition équilibrée des tâches dans le	-

Document de travail
Proposition de répartition du programme de Travaux Pratiques sur les 3 années

			temps et dans l'espace Optimisation des compétences humaines : savoirs- faire, savoirs-être	
C 2.3 Servir des mets et des boissons	Service des mets : - à l'assiette - au plat (anglaise, française, plat sur table) - au plateau - au guéridon - au buffet	Respect des pratiques propres à l'entreprise Connaissance des produits Connaissance des grammages Utilisation adaptée du matériel Respect et maîtrise des techniques et règles de service (préséance, temps, température, dressage, ...) Réapprovisionnement de l'office (ménagères, condiments, ...)	-	-
	Valorisation des mets	-	Valorisation des mets par la mise en œuvre d'une technique appropriée : - une finition « minute » - une technique de découpe (poisson rond ou plat, viande, volaille, fruit, fromage, pâtisserie, ...) - une technique de flambage, - une technique de tartare	-
	Service des boissons	Respect des pratiques propres à l'entreprise Respect des dosages Utilisation adaptée du matériel Respect et maîtrise des techniques et règles de service (préséance, température de service, débouchage, charge et port du plateau, ...) Réapprovisionnement des postes de travail	Connaissance des principaux produits et notions de coût d'achat et de prix de vente Respect des dosages Utilisation adaptée du matériel Respect de la réglementation et de la législation	Connaissance des principaux produits et notions de coût d'achat et de prix de vente Maîtrise d'une technique d'élaboration au verre, au verre à mélange, au shaker et au blender Maîtrise de la technique du tirage

Document de travail
Proposition de répartition du programme de Travaux Pratiques sur les 3 années

		(bar, cave du jour, ...)		
--	--	--------------------------	--	--

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	Conformité de la tenue professionnelle Respect des horaires de travail (ponctualité), du règlement intérieur Respect de l'application du principe de la marche en avant Capacité à travailler en équipe (solidarité, entraide) Autonomie dans le travail Maîtrise de soi et qualité de médiation	-	-
	Inscription (et inscription du personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie et/ou de projet de déroulement de carrière	-	Richesse et diversité de l'expérience acquise Respect des consignes, des procédures Conseils et remédiations adaptés Pertinence des informations transmises	-
C 3.2 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 de son supérieur hiérarchique Proposition et/ou mise en œuvre des actions d'optimisation et/ou correctives	-	Respect du planning horaire Pertinence des informations transmises à la hiérarchie et à son équipe Qualité de l'analyse Mesure objective et réaliste des écarts Proposition d'actions correctives	-

Document de travail
Proposition de répartition du programme de Travaux Pratiques sur les 3 années

			adaptées Proposition d'actions pour optimiser les performances de son équipe Atteinte des objectifs	
--	--	--	--	--