

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCIALISATION et SERVICES en
RESTAURATION

SESSION 2014

ÉPREUVE E1 :
ÉPREUVE SCIENTIFIQUE et TECHNIQUE

Sous-épreuve E11 : Technologie

Aucun document ou matériel autorisé

*Le sujet se compose de 13 pages, numérotées de 1/13 à 13/13.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

**Les annexes 1 à 5 (pages 9/13 à 13/13 incluses)
sont à rendre agrafées dans une copie anonymée.**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E1 - Épreuve Scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie Coef : 2 Durée : 1 heure	
Repère : 1406-CSR T 11	Session : 2014	Page 1/13



21, rue Paul Démange
91200 Athis-Mons
☎ 01 69 XX XX XX
Fax : 01.69 XX XX XX

CAPACITÉ
75 chambres
900 couverts par jour

SPÉCIALITÉS ET COMPÉTENCES
Cuisine Française et Internationale,
Manifestations diverses, Cocktails,
Evènementiels, Soirées Thématiques,
Galas, Brunch, Buffets, Restauration
Gastronomique

RÉFÉRENCE
 Chaîne Hôtelière Française de renommée mondiale

MÉTHODOLOGIE
Une unité de production de 900 m2 avec
l'agrément aux normes ISO 9001 2000.
Agrément sanitaire communautaire
N°FR 75 - 014 - 01 CE

Un groupe d'investisseurs vient d'inaugurer un nouvel établissement. Il s'agit d'un hôtel restaurant, le « FIWOCUB'S », situé en région parisienne à proximité de l'aéroport d'Orly.

Le directeur de la restauration, Monsieur VANHALLE a procédé au recrutement du personnel amené à travailler dans les trois restaurants de l'établissement (un restaurant gastronomique, un restaurant thématique, un pôle de restauration rapide). En raison de la présence d'une clientèle internationale, il attache de l'importance à la maîtrise d'une langue étrangère et notamment de l'anglais. Fort d'une expérience à l'étranger dans le cadre de votre formation, vous intégrez l'établissement en qualité de chef de rang. L'ouverture de l'établissement coïncide avec le début de la Coupe du monde de football au Brésil qui se déroule du 12 juin au 13 juillet 2014.

À l'occasion de cet événement de renommée mondiale, et compte tenu de sa clientèle internationale, l'établissement vit au rythme de la Samba. Les restaurants sont ainsi décorés aux couleurs de l'ensemble des pays participant à l'événement.

Dossier n°	Thème	Barème
❶	Les us et coutumes des clientèles française et étrangère	8 points
❷	La fidélisation de la clientèle	8 points
❸	La valorisation des produits	8 points
❹	Les produits de la vente additionnelle	8 points
❺	La restauration : évolution et perspectives	8 points
Total général		40 points

Vous apporterez une attention particulière au soin et à la rédaction de vos réponses.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E1 - Épreuve Scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie
Repère : 1406-CSR T 11	Session 2014 Page 2/13

Dossier 1 : LES US ET COUTUMES DES CLIENTÈLES FRANÇAISE ET ÉTRANGÈRE

➡ Situation professionnelle

Lors de votre arrivée au sein de l'entreprise, il vous a été remis un livret d'accueil dans lequel figure une note relative aux habitudes alimentaires de la clientèle européenne **DOCUMENT 1**. Pour faciliter la tâche des commis que vous encadrez, vous leur préparez une fiche de synthèse des habitudes alimentaires de certains clients européens.

➡ Votre rôle

Compléter la fiche de synthèse **ANNEXE 1**.

Dossier 2 : LA FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

➡ Situation professionnelle

Comme indiqué dans la page de présentation, l'établissement appartient à une chaîne hôtelière implantée dans le monde entier. La direction du groupe souhaite que le client, quel que soit le pays dans lequel il se trouve ait le réflexe « FIWOCUB'S ». Pour la partie restauration rapide, des moyens identiques à ceux qui figurent dans le **DOCUMENT 2** ont été mis en place.

➡ Votre rôle

Au-delà de la carte de fidélité, proposer d'autres moyens de fidélisation de la clientèle. Pour chacun d'entre eux, citer un objectif. **ANNEXE 2**.

Dossier 3 : LA VALORISATION DES PRODUITS

➡ Situation professionnelle

Au restaurant gastronomique, Monsieur VANHALLE a inscrit à la carte un plateau de fromages exclusivement en AOP (Appellation d'Origine Protégée) **DOCUMENT 3**. Il vous demande d' étoffer ce plateau avec quatre autres fromages AOP, issus d'autres régions de France, en veillant à ce que l'ensemble des familles de fromages soit représenté.

➡ Votre rôle

Formaliser vos propositions de fromages AOP. **ANNEXE 3**

Dossier 4 : LES PRODUITS DE LA VENTE ADDITIONNELLE

➤ Situation professionnelle

Monsieur VANHALLE a réuni l'ensemble du personnel de restaurant pour le sensibiliser à la vente de vin au restaurant gastronomique. En effet, les habitudes de consommation ont évolué et il veut mettre en place une stratégie pour dynamiser les ventes dans ce domaine. **DOCUMENT 4**
Vous êtes chargé(e) de faire le compte rendu de cette réunion.

➤ Votre rôle

Recenser huit idées permettant de développer la vente de vins au restaurant gastronomique.
ANNEXE 4

Dossier 5 : LA RESTAURATION : ÉVOLUTION ET PROSPECTIVES

➤ Situation professionnelle

Monsieur VANHALLE veut profiter de cette manifestation sportive planétaire pour mettre en avant le « repas gastronomique des Français », inscrit au patrimoine culturel de l'UNESCO (Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture) en 2010. À l'entrée du restaurant gastronomique une photo le met en valeur **DOCUMENT 5**. Afin de répondre à la curiosité de la clientèle sur ce sujet, vous préparez quelques arguments.

➤ Votre rôle

Présenter vos arguments dans le tableau **ANNEXE 5**, en vous appuyant sur vos connaissances, la photographie et le texte mis à votre disposition.

Les habitudes alimentaires

Les habitudes alimentaires diffèrent d'un pays européen à l'autre (les horaires, l'importance et la longueur des repas, la diversité des plats...).
On notera toutefois que les mets salés prédominent dans les pays nordiques, et que les mets sucrés ont la préférence des méditerranéens.

**Le petit déjeuner.**

Quels que soient l'importance et le nombre d'ingrédients, le premier repas de la journée est toujours accompagné d'une boisson chaude comme le café, le café au lait, le thé, le chocolat, avec quelquefois un jus de fruits en plus (en Allemagne, au Danemark, en Finlande, en Suède, en France, au Royaume-Uni).
Le petit déjeuner est plutôt sucré dans les pays du Sud [...]. Il est généralement plus salé dans les pays du Nord de l'Europe (du fromage, de la charcuterie, des œufs, des céréales, des pains divers [...], accompagnés de crudités en Finlande).

Le déjeuner.

Ce repas a perdu son caractère familial, les parents déjeunent sur le lieu de travail, les enfants restent au restaurant scolaire ([...], en Allemagne et dans plusieurs pays nordiques par exemple le déjeuner est le repas principal de la journée). [...]

Le dîner.

C'est un autre repas important de la journée. Les familles se retrouvent, on invite les amis.
Il se situe à partir de 18 heures dans les pays européens du Nord, et plus tard à partir de 20 heures dans les pays plus méditerranéens.
Chaque pays a ses spécialités, mais on peut noter que les Européens du Nord préfèrent cuisiner les viandes et les féculents, tandis que ceux du Sud apprécient davantage les poissons, les coquillages, les légumes et les fruits. [...]

Source : http://www.europschool.net/francais/rubriques/decouverte/habit_alim/dec_a.html/
Consulté le 13.11.2013 à 10h56.

Programmes de fidélisation dans la restauration : quelques recettes !

Les programmes de fidélité dans la restauration **se résument souvent à une « carte papier » non personnalisée** que le restaurateur tamponne à chaque repas et qui donne droit à un avantage financier quand la carte est remplie.

Quelques enseignes, surtout dans la restauration rapide ou à emporter, ont développé des programmes un peu plus personnalisés [...].

1 - Class'croute : Le Basique transactionnel

Programme matérialisé par une carte mais qui n'est **valable que dans un seul magasin**. C'est très simple : chaque euro d'achat crédite 1 point sur la carte de fidélité. Lorsque l'on atteint 70 points, class'croute offre un **bon d'achat** de 5€, à valoir sur la prochaine commande.

On peut se procurer la carte **gratuitement** dans le restaurant de son choix [...].

2 - Eat sushi : le 100% Web - du transactionnel avec des partenaires

Programme mis en place en septembre 2011 établi sur un système de cumul de crédits. Celui-ci s'adresse à l'ensemble des clients **commandant sur le site Internet**.

Les adhérents cumulent des crédits en euros qu'ils peuvent utiliser à tout moment [...]

Source : <http://journeedelafidelite.blogspot.fr/2011/12/programmes-de-fidelisation-dans-la.html/>

Consulté le 13.11.2013 à 10h49.

Fromages présents sur le plateau :

- Comté,
- Brie de Meaux,
- Fourme d'Ambert,
- Rocamadour.

SOLUTIONS POUR DÉVELOPPER LE VIN AU VERRE

CONSEILS POUR LE DÉVELOPPEMENT DES VENTES



Dans un marché de la consommation des vins au restaurant en baisse et avec la désaffection des jeunes pour le vin, il faut trouver des solutions pour dynamiser les ventes d'autant plus que le chiffre d'affaires lié à la vente de vin au restaurant est important. [...]

- **Proposer des produits à faire découvrir**

On constate que de plus en plus de consommateurs sont curieux et veulent découvrir des vins ou des accords-mets vin étonnants.

Si le restaurateur souhaite faire découvrir à sa clientèle de nouvelles appellations [...], il devra parler de ses produits et les mettre en avant avec enthousiasme, mais aussi les mettre en valeur sur la carte des vins [...].

Source : <http://www.sommelier-vins.com/article-2676161.html/> Consulté le 13.11.2013 à 13h54.

Le repas gastronomique des Français inscrit au patrimoine immatériel de l'UNESCO

(Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture).



Le repas gastronomique des Français est une pratique sociale coutumière destinée à célébrer les moments les plus importants de la vie des individus et des groupes, tels que retrouvailles, [...]. Il s'agit d'un repas festif dont les convives pratiquent, pour cette occasion, l'art du « bien manger » et du « bien boire ». [...] Il commence par un apéritif et se termine par un digestif, avec entre les deux au moins quatre plats, [...]. Des personnes reconnues comme étant des gastronomes, qui possèdent une connaissance approfondie de la tradition et en préservent la mémoire, veillent à la pratique vivante des rites et contribuent ainsi à leur transmission orale et/ou écrite, aux jeunes générations en particulier. Le repas gastronomique resserre le cercle familial et amical et, plus généralement, renforce les liens sociaux.

Source : <http://www.unesco.org/culture/ich/doc/src/17331-FR.pdf> Consulté le 13.11.2013 à 15h04.

ANNEXE 1

		Petit-déjeuner	Déjeuner	Dîner
Exemple : FRANCE	Habitudes alimentaires :	Petit-déjeuner léger.	Repas pris souvent à l'extérieur de plus en plus rapidement sauf le dimanche.	Repas généralement en famille relativement complet pris vers 20h00.
	Exemples de produits :	Boissons chaudes, jus de fruits, pain, viennoiserie, confiture, beurre...	Exemple entrée : quiche lorraine.	Exemple plat principal : Escalope de dinde, gratin dauphinois.
ALLEMAGNE	Habitudes alimentaires :	Petit-déjeuner copieux	⇒	Repas généralement pris en famille relativement copieux pris vers 18h00.
	Deux exemples de produits :	- Pains variés, ⇒	- Rôti aigre-doux Rhénan ⇒	- Choucroute, - Charcuteries,
ESPAGNE	Habitudes alimentaires :	- Petit-déjeuner léger et sucré	- Repas relativement copieux servi tardivement vers 14h00.	⇒
	Deux exemples de produits :	- Boissons chaudes, - beignets... ⇒	- Paëlla, ⇒	⇒
ITALIE	Habitudes alimentaires :	⇒	⇒	Repas copieux.
	Deux exemples de produits :	- Boissons chaudes - brioches... ⇒	- Pizza ⇒	- Osso Bucco ⇒
GRANDE-BRETAGNE	Habitudes alimentaires :	⇒	⇒	Repas pris relativement tôt vers 18h00.
	Deux exemples de produits :	⇒ ⇒	- Sandwiches ⇒	- Fish and chips, - Cheesecake...

ANNEXE 2

Moyens	Objectifs
Carte de fidélité	• Connaître le client par le biais des informations qu'il donne à l'inscription. • Inciter le client à revenir.
-	-
-	-
-	-
-	-

ANNEXE 3

Fromages AOP	Laits	Familles	Origines géographiques

ANNEXE 4

Relevé de conclusions de la réunion avec Monsieur VANHALLE :
(idées permettant de développer la vente de vins au restaurant gastronomique)

1.
.....
2.
.....
3.
.....
4.
.....
5.
.....
6.
.....
7.
.....
8.
.....

ANNEXE 5

Afin de répondre à la curiosité de votre clientèle, proposer une définition du « repas gastronomique des Français ».

-

Citer des événements célébrés par le « repas gastronomique des Français »

Exemple : retrouvailles.

-

-

-

-

Nommer quatre catégories de plats qui composent obligatoirement un « repas gastronomique des Français. Pour chaque catégorie de plat, proposer un exemple.

Natures de plats :

Exemples :
