

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCIALISATION et SERVICES en
RESTAURATION

SESSION 2014

ÉPREUVE E1 :
ÉPREUVE SCIENTIFIQUE et TECHNIQUE

Sous-épreuve E11 : Technologie

Calculatrice autorisée, conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 99

*Le sujet se compose de 10 pages, numérotées de 1/10 à 10/10.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

**Les annexes 1 à 5 (pages 6/10 à 10/10 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 : 1409-CSR T 11	Session : 2014	Page 1/10



La salle à manger Restaurant

20, Quai rive neuve

13000 MARSEILLE

☎ 04 91 33 XX XX

☎ 04 91 34 XX XX

salleamanger@acces.com

Cuisine française, méditerranéenne

Personnel qualifié et expérimenté :

- Le chef de cuisine encadre 4 cuisiniers
- Le maître d'hôtel encadre 3 chefs de rang et 6 commis

Vous êtes embauché(e) en tant que chef de rang dans le restaurant « la salle à manger ». Cet établissement est reconnu pour sa cuisine méditerranéenne.

Situé à Marseille dans les Bouches du Rhône, le restaurant est réputé pour sa bouillabaisse, ses spécialités de poissons.

« La salle à manger vous accueille pour vos rencontres amicales et réunions professionnelles afin de partager des instants gourmands exceptionnels.

Madame LEGRAND, gérante de l'établissement, vous propose entre autres un menu « Pays, Mer...Évasion » à 43 € et un menu enfant à 12 €. »

Fort du succès acquis depuis plus d'un demi-siècle, le restaurant propose son expertise et son savoir-faire aux groupes et entreprises pour de multiples occasions : séminaires, repas d'affaires, événements familiaux. Par ailleurs, pour répondre à la demande d'une clientèle « pressée », Madame LEGRAND a diversifié son activité avec l'ouverture d'un bar à pâtes.

Le restaurant dispose désormais des espaces suivants :

- ✖ 2 salles, 130 personnes assises

Dans une atmosphère conviviale au décor raffiné, vos convives savoureront des spécialités de poissons avec vue sur le Vieux-Port. C'est un cadre idéal capable d'accueillir 130 personnes avec deux salles modulables d'une capacité respective de 60 et 70 personnes assises ainsi qu'un salon privatif.

- ✖ Un salon privé

Notre élégant salon privé modulable peut accueillir jusqu'à 130 convives pour vos séminaires, soirées privées et événements familiaux. Il est doté d'un vidéoprojecteur dernière technologie relié à une connexion internet.

- ✖ Un bar à pâtes

Il s'agit d'un pôle de restauration rapide capable d'accueillir 30 à 40 convives dans un décor « branché ».

Dossier n°	Thème	Barème
①	La valorisation des produits	13 points
②	Les produits de la vente additionnelle	6 points
③	Les besoins d'approvisionnement	9,5 points
④	La satisfaction du client	11,5 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 : 1409-CSR T 11	Session 2014	Page 2/10

La société « DI-XIT » (importante entreprise informatique) souhaite organiser une journée de formation à l'attention de ses ingénieurs commerciaux basés dans toute l'Europe. Le client a réservé le salon privé pour cette journée et le déjeuner sera également pris sur place. Le budget prévisionnel est de 135 euros par personne pour ce repas.

Dossier 1 : LA VALORISATION DES PRODUITS

🔗 Situation professionnelle

Pour le déjeuner, c'est l'occasion de faire découvrir les spécialités locales associées à des spécialités européennes. Le maître d'hôtel, accompagné de ses chefs de rang, et le chef de cuisine se réunissent afin de faire une proposition de menu. Le client a indiqué qu'il souhaitait un plat de Bouillabaisse accompagné d'une AOC cassis blanc. Pour le vin accompagnant le plat de viande, il a une préférence pour une AOC bandol rouge. Enfin, le dessert sera servi avec un champagne Ruinard. Le maître d'hôtel a d'ores et déjà inscrit ces informations dans la fiche de manifestation.

🔗 Votre rôle

1. Proposer quatre amuse-bouche élaborés à partir de produits marqueurs européens (représentatifs de quatre pays différents, hors France). Indiquer pour chaque amuse-bouche l'appellation commerciale (AC) ainsi que l'argumentaire de vente (AV) **ANNEXE 1**,
2. Proposer des spécialités locales concernant le plat de viande et le dessert. Indiquer pour chaque met l'appellation commerciale ainsi que l'argumentaire de vente **ANNEXE 1**,
3. Citer quatre fromages européens. Préciser le pays d'origine, le type de pâte et le lait utilisé **ANNEXE 1**,
4. Proposer des accords mets-vins en complétant la colonne « Boissons servies » **ANNEXE 1**,
5. Le client a fait le choix de deux AOC au niveau des vins accompagnant le poisson et la viande. Citer et définir trois autres labels ou autres sigles de qualité **ANNEXE 2**.

Dossier 2 : LES PRODUITS DE LA VENTE ADDITIONNELLE

🔗 Situation professionnelle

Madame LEGRAND vous communique la planification horaire de la journée **DOCUMENT 1**.

🔗 Votre rôle

1. Proposer trois prestations additionnelles de restauration en précisant leur nom. Expliquer brièvement le contenu de celles-ci **ANNEXE 3**,
2. Définir l'aménagement envisagé pour la salle de séminaire **ANNEXE 3**.

Dossier 3 : LES BESOINS D'APPROVISIONNEMENT

🔗 Situation professionnelle

En vue de la manifestation du 25 juin 2014, qui réunira cent personnes, vous devez vous assurer que la cave est suffisamment approvisionnée. Vous faites une estimation de la quantité de vin nécessaire.

🔗 Votre rôle

En vous servant des boissons que vous avez proposées en **ANNEXE 1**, compléter l'**ANNEXE 4** et justifier pour chaque appellation le nombre de bouteilles nécessaires.

Dossier 4 : LA SATISFACTION DU CLIENT

➤ Situation professionnelle

Madame LEGRAND consulte régulièrement sur internet les avis portés sur son établissement **DOCUMENT 2**. Elle souhaite lancer une enquête de satisfaction.

➤ Votre rôle

1. Relever quatre points positifs dans l'avis porté par l'internaute **ANNEXE 5**
2. Identifier deux points à améliorer **ANNEXE 5**
3. Proposer une solution concrète pour chacun des deux points à améliorer **ANNEXE 5**
4. Citer trois objectifs commerciaux d'une enquête de satisfaction **ANNEXE 5**

DOCUMENT 1

Déroulement de la journée		Prestations
7h30 – 8h00	Arrivée des clients et accueil	
8h00 – 10h00	Réunion de travail	- Location de la salle - Mise à disposition du wifi, du vidéoprojecteur - Carcasse en mode classe
10h00 – 10h15	Pause	
10h15 – 12h15	Réunion de travail	- Location de la salle - Mise à disposition du wifi, du vidéoprojecteur - Carcasse en mode classe
12h15 – 14h30	Déjeuner	- Réservation du restaurant
14h30 – 17h30	Réunion de travail	- Location de la salle - Mise à disposition du wifi, du vidéoprojecteur - Carcasse en mode classe
17h30 – 18h15	Fin de la réunion, prise de congé et départ	

DOCUMENT 2





La salle à manger
Restaurant

“Une très bonne adresse”

★ ★ ★ ★ ○
58 avis

Catégorie de prix : 25€ - 85€

Cuisines : française, méditerranéenne

Conseillé pour : Cuisine locale

★ ★ ★ ★ ○ Avis écrit le 25 mai 2013

“Une très bonne adresse”

Très bien situé dans le centre de Marseille, facile d'accès et disposant d'un parking, le restaurant « la salle à manger » est spécialisé dans les produits de la mer et en particulier la véritable bouillabaisse de Marseille.

Cet établissement possède deux salles de restaurant au décor agréable, un salon de réception très bien équipé et qui permet l'organisation de nombreuses manifestations.

Sa carte met en avant un menu à 43 euros, un menu enfant à 12 euros et sa spécialité, la bouillabaisse à 47 euros à la carte.

Le personnel est avenant, efficace et compétent.

Il est à regretter le manque de choix au niveau des viandes et surtout une carte de bar trop restreinte. En effet, pour un restaurant de cette catégorie, aucun cocktail classique n'est proposé.

Cependant la qualité des prestations est à la hauteur des prix proposés.

Si vous êtes nombreux et à la recherche d'un endroit cossu pour festoyer, cet établissement est fait pour vous.

ANNEXE 1

FICHE DE MANIFESTATION			DATE
Nombre de personnes : 100	Type de manifestation : - séminaires avec pause - repas gastronomique	Horaires : - 8h/12h : séminaire - 12h15/14h30 : repas - 14h30/17h30 : séminaire	25 JUIN 2014
			PRIX TTC par personne 135 euros
REPAS			BOISSONS SERVIES
Amuse-bouche européens :			
AC.....			<u>1 VDL portugais :</u>
AV.....			
AC.....			<u>1 ABA anisé grec :</u>
AV.....			
AC.....			<u>1 ABA amer italien :</u>
AV.....			
AC.....			<u>1 VDN français :</u>
AV.....			
Poisson : La Bouillabaisse marseillaise, ses croûtons et sa rouille			AOC cassis blanc
Viande : AC.....			AOC bandol rouge
AV.....			
.....			
Assiette de fromages européens :			<u>2 vins rouges européens</u>
-			<u>au choix :</u>
-			-
-			-
-			
Dessert : AC.....			Champagne Ruinart
AV.....			
.....			

ANNEXE 2

1. Trois labels ou autres sigles de qualité.

-	
-	
-	

ANNEXE 3

1. Trois propositions de prestations additionnelles de restauration.

Nombre de participants : 100**Lieu** : salle de séminaire**Date** : 25 juin 2014

Nom de la proposition	Horaires	Contenu de la proposition
-		
-		
-		

2. Le client désire une carcasse en mode classe. Définir en quoi consiste cette carcasse (une schématisation de la salle est possible).

.....

.....

.....

.....

.....

ANNEXE 4

Plats	Appellations	Unité	Besoin	Prix d'achat unitaire HT
Poisson	-			
Viande	-			
Fromages	-			
	-			
Dessert	-			

Justification du nombre de bouteilles :

- Pour le poisson :

.....

.....

.....

- Pour la viande :

.....

.....

.....

- Pour les fromages :

.....

.....

.....

- Pour le dessert :

.....

.....

.....

ANNEXE 5

1. Relever quatre points positifs dans l'avis porté par l'internaute

-
.....
-
.....
-
.....
-
.....

2. Identifier deux points à améliorer

-
.....
-
.....

3. Proposer une solution concrète pour chacun des deux points à améliorer

-
.....
-
.....

4. Citer trois objectifs commerciaux d'une enquête de satisfaction

-
.....
-
.....
-
.....