

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
COMMERCIALISATION et SERVICES
en RESTAURATION

SESSION 2021

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 6 (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 : 2106-CSR T 11 - 1	SUJET	Session : 2021	Page 1/13



Source : <https://www.vectorstock.com/royalty-free-vector/angry-bull-running-2-vector-5544970>
(consulté le 18.11.2020 à 10h20)

Angry Bull
(Steakhouse & Pub)
☎ : 04 90 06 XX XX
Fax : 04 90 06 XX XX
55, chemin de Saint-Labre
84200 Carpentras
www.angrybull.org/fr/contacts

- * Fermeture hebdomadaire : lundi et mardi toute la journée
- * Horaires : service continu de 11 h 30 à 22 h 30
- * Nombre de salariés : 14
- * Capacité : 100 couverts
- * Ticket moyen : 28 €
- * Fermeture annuelle : janvier

SARL au capital de 50 000 euros.
RCS : Carpentras : B 834 225 600.

Le restaurant steakhouse et pub « Angry Bull » a ouvert ses portes en mars 2018.

Monsieur Durand, son fondateur et propriétaire, est désireux de recréer un lieu de convivialité et de partage dans le centre-ville de Carpentras.

Mêlant restauration sur le thème de la viande de qualité et bar à bières avec animations, concerts, l'établissement rencontre un franc succès avec un pic d'activité du vendredi au dimanche soir.

Du fait du développement de son activité et de l'augmentation constante de la fréquentation, monsieur Durand vous embauche en qualité de chef de rang pour la saison d'été et aimerait vous faire progresser dans quelques mois sur un poste de manager d'équipe.

Dossier n°	Thème	Barème
①	Les approvisionnements	8 points
②	La valorisation des produits	8 points
③	L'argumentation commerciale	8 points
④	Le développement durable	8 points
⑤	La satisfaction de la clientèle	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 : 2106-CSR T 11 - 1	SUJET	Session : 2021	Page 2/13

Dossier 1 : LES APPROVISIONNEMENTS

➤ Situation professionnelle

Pendant que l'équipe prépare le matériel de mise en place, vous participez à la réception et au stockage d'une livraison du fournisseur de bières de l'établissement **DOCUMENT 1**.

Le bon de livraison est accompagné d'un document d'information sur le nouveau format des bouteilles de bière consignées Heineken **DOCUMENT 2**.

➤ Votre rôle

1. Stocker les bouteilles et les fûts de bière selon leur pays d'origine ou leur couleur **ANNEXE 1**.
2. Citer quatre avantages des bouteilles en verre consignées **ANNEXE 2**.

Dossier 2 : LA VALORISATION DES PRODUITS

➤ Situation professionnelle

Monsieur Durand vous sollicite pour la mise en place d'un chariot de fromages français AOP, afin d'augmenter le ticket moyen des repas dans son établissement. Il vous charge de choisir les fromages et de créer une fiche de renseignements destinée au personnel de salle.

➤ Votre rôle

Compléter le tableau **ANNEXE 3**.

Dossier 3 : L'ARGUMENTATION COMMERCIALE

➤ Situation professionnelle

L'« Angry Bull » propose de nombreuses pièces de viande, provenant de plusieurs races avec divers degrés de maturation. Monsieur Durand souhaite que l'équipe se familiarise avec la viande Black Angus qui va être mise à l'honneur sur la carte le mois prochain. Vous recevez de sa part un lien vous permettant d'accéder à un article de presse sur ce produit **DOCUMENT 3**.

➤ Votre rôle

Citer six éléments de valorisation de cette viande et proposer une argumentation commerciale adaptée **ANNEXE 4**.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve Scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 2106-CSR T 11 - 1	SUJET	Session : 2021	Page 3/13

Dossier 4 : LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

➤ Situation professionnelle

Monsieur Durand souhaite s'engager dans une démarche de développement durable pour son restaurant et il vous demande de lui proposer des actions concrètes.

➤ Votre rôle

Compléter le tableau **ANNEXE 5**.

Dossier 5 : LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

➤ Situation professionnelle

Récemment, plusieurs clients se sont plaints verbalement auprès de Monsieur Durand de la qualité du service. Il vous demande de l'aider à trouver des solutions pour améliorer rapidement la satisfaction clientèle. Pour cela, il a imprimé des avis de clients sur différents restaurants **DOCUMENT 4**.

De plus, il souhaite proposer un questionnaire de satisfaction qui sera remis systématiquement avec la note en fin de repas.

➤ Votre rôle

1. Proposer trois moyens qui permettent d'améliorer la qualité du service,
2. Proposer cinq thèmes essentiels qui devront apparaître dans le questionnaire de satisfaction **ANNEXE 6**.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve Scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 2106-CSR T 11 - 1	SUJET	Session : 2021	Page 4/13

DOCUMENT 1**Extrait du bon de livraison**

QUANTITÉ	UNITÉ	DÉNOMINATION
2	Fût 30 L	Heineken
4	Fût 30 L	Guinness
3	Fût 30 L	Edelweiss
2	Fût 30 L	Kwak
1	Caisse bouteilles de 25 cl	Paulaner München
3	Caisse bouteilles de 25 cl	Lefte
4	Caisse bouteilles de 25 cl	Bud
2	Caisse bouteilles de 25 cl	1664
2	Caisse bouteilles de 33 cl	Pelforth
3	Caisse bouteilles de 33 cl	Guinness
2	Caisse bouteilles de 33 cl	Chimay
1	Caisse bouteilles de 33 cl	Corona

Valoriser la consigne : les grandes marques s'y mettent



En décroissance depuis une dizaine d'années dans les cafés, hôtels et restaurants (CHR), la consigne revient sur le devant de la scène (...)

Heineken lance la petite bouteille FOBO qui aura la vie longue, puisqu'elle est destinée à être réutilisée plusieurs fois (jusqu'à 50 réutilisations). La FOBO « **F**orwardable **B**ottle » (« la bouteille qui se transmet ») signe le renouveau de la consigne en CHR. Bien de son époque : elle est traçable et une plateforme d'échanges entre les consommateurs, elle est mise en place pour qu'ils suivent son cycle de vie.

La réutilisation des bouteilles en cafés, bars et restaurants permet de réduire la quantité de matière première, la production de bouteilles, et la quantité de déchets relative à cette production pour donner une deuxième vie à la bouteille. Cette initiative contribuera au développement des filières du retraitement des déchets et dynamisera la création d'emplois, tout en renforçant l'image de marque auprès du consommateur.

La consigne est aussi un moyen de sensibiliser le consommateur aux enjeux de la consommation et de la préservation des ressources. Et pour cause, pour 77 % des Français, l'économie circulaire est un concept encore flou. La sensibilisation à la consigne passe donc par la pédagogie. C'est dans cette optique que Heineken a lancé la bouteille FOBO, au look distinctif et en rupture avec le design de l'iconique bouteille.

... / ...

Source : <https://www.consoglobe.com/valoriser-la-consigne-les-grandes-marques-sy-mettent-cg>
(Consulté le 18.11.2020 à 10h20)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve Scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 2106-CSR T 11 - 1	SUJET	Session : 2021	Page 6/13

Pourquoi le bœuf Black Angus est-il si convoité ?



Black Angus © Getty

Dans un contexte où la viande est souvent pointée du doigt, le Black Angus semble sortir son épingle du jeu et s'affiche comme la Rolls des viandes d'exception. Mais d'où vient exactement ce bœuf très « haute-couture » qui séduit chefs, bouchers et gourmets ? Décryptage de ce phénomène qui devrait exploser pour les fêtes de fin d'année.

Le bœuf Black Angus, un produit d'exception

La Black Angus est une vache rustique, rare, à la robe noire qui séduit viandards habitués des bonnes tables pour sa finesse et son goût persillé. Originaires d'Écosse, elle est élevée à l'air libre dans les grandes plaines désertiques des États-Unis (Texas) ou glaciales comme l'Alaska, mais sa réputation dépasse les frontières dans le monde entier. Sa particularité ? Sa chair qui a tendance à s'engraisser très facilement et uniquement à l'herbe ! Dans l'assiette, une viande d'exception, d'une finesse et au goût incomparable, généreusement persillée.

Le bœuf Black Angus, une viande riche

Quand on s'intéresse de près à son grain, les experts sont unanimes, il présente un parfait équilibre entre viande et gras. Un facteur déterminant de sa qualité. Au final, dans la bouche, une tendreté et des arômes subtils de noisette. Côté nutrition, si les diététiciens froncent les sourcils, du fait d'une prédominance de gras fondu, qu'ils se rassurent, car du fait de son prix, elle n'est réservée qu'aux bonnes tables.

Source : <https://www.elle.fr/Elle-a-Table/Les-dossiers-de-la-redaction/News-de-la-redaction/Pourquoi-le-boeuf-Black-Angus-est-si-convoite-3336230>
(Consulté le 18.11.2020 à 10h20)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve Scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 2106-CSR T 11 - 1	SUJET	Session : 2021	Page 7/13

Avis clients sur divers restaurants

Restaurant 1

93170 Bagnolet, France
06 26 29 XX XX

Accueil excellent

« Excellent accueil des propriétaires. Belle et bonne cuisine camerounaise, servie en de très belles portions qui satisfont les appétits bien aiguisés. Thème de décoration "chalet" très originale. Le plus qui rend le repas encore plus agréable : la salle est climatisée, gage de bien-être. Une adresse à découvrir. »

Restaurant 2

06370 Mouans-Sartoux, France
04 92 92 XX XX

On adore

« C'est devenu notre restaurant incontournable que ce soit entre copines, en famille ou en amoureux. Plats simples et bons, copieux de l'entrée au dessert. Service rapide, serveuse souriante et dynamique. Le patron est toujours aussi gentil et prend soin de ses clients. Je recommande chaleureusement. »

Restaurant 3

34470 Pérois, France
04 67 22 XX XX

Hygiène discutable et propreté douteuse

« L'affluence estivale du mois d'août ne justifie pas la propreté aléatoire de ce lieu. Nourriture et détritrus au sol et sous les tables, abandonnés plusieurs heures à leur sort, sans nettoyage, pouvant même entraîner un risque de chute. Tables nettoyées trop rapidement, sans beaucoup de soin et dans des conditions d'hygiène discutables. Nombreuses traces de nourriture observées sur des tables nettoyées et non occupées. Aire de jeu pour enfants particulièrement mal placée la rendant très bruyante en raison de réverbérations acoustiques. »

Restaurant 4

64210 Bidart, France
05 59 54 XX XX

Très bonne ambiance

« On me l'avait conseillé, j'y suis allé avec ma femme et mon petit fils qui a bon appétit. Le décor, la musique et le patron mettent l'ambiance. Nous avons beaucoup parlé rugby avec le propriétaire. Très bon repas, plus cher que chez le voisin mais justifié par des produits frais. »

Source d'après : <https://www.tripadvisor.fr/>. (Consulté le 18.11.2020 à 10h20)

À rendre avec la copie

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve Scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 2106-CSR T 11 - 1	SUJET	Session : 2021	Page 8/13

ANNEXE 1

Stockage des bouteilles de bière 25 cl

MARQUE COMMERCIALE
PAYS D'ORIGINE	France	Belgique	Allemagne	USA

Stockage des bouteilles de bière 33 cl

MARQUE COMMERCIALE
PAYS D'ORIGINE	France	Belgique	Irlande	Mexique

Stockage des fûts de bière 30 L

MARQUE COMMERCIALE
COULEUR	Blanche	Blonde	Ambrée	Brune

ANNEXE 2

Quatre avantages des bouteilles consignées en verre

-
-
-
-

À rendre avec la copie

ANNEXE 3

NOM DU FROMAGE AOP FRANÇAIS	RÉGION	LAIT	FAMILLE
.....	Pâte pressée non-cuite
.....	Pâte pressée cuite
.....	Fromage de chèvre
.....	Pâte molle à croûte lavée
.....	Pâte molle à croûte fleurie
.....	Pâte persillée

Quatre produits d'accompagnement du fromage (*exemples : pain blanc, pains spéciaux ...*)

1.
2.
3.
4.

ANNEXE 4

LA VIANDE BLACK ANGUS	
SIX ÉLÉMENTS DE VALORISATION	ARGUMENTATION COMMERCIALE
1.
2.
3.
4.
5.
6.

Deux autres races de vache à viande :

-
-

ANNEXE 5

AXES D'AMÉLIORATION	POUR CHAQUE AXE : DEUX PROPOSITIONS D' ACTIONS CONCRÈTES
TRIER LES DÉCHETS	<ul style="list-style-type: none"> • •
LIMITER LA CONSOMMATION EN EAU ET ÉLECTRICITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • •
PRIVILÉGIER LES CIRCUITS COURTS	<ul style="list-style-type: none"> • •
SUPPRIMER LE PLASTIQUE JETABLE	<ul style="list-style-type: none"> • •

Trois moyens qui permettent d'aider le personnel à améliorer la qualité du service :

-
-
-

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION



Angry Bull (Steakhouse & Pub) ☎ : 04 90 06 XX XX
 55, chemin de Saint-Labre 84200 CARPENTRAS
www.angrybull.org/fr/contacts

Qu'avez-vous pensé de ... ?			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			