

BREVET PROFESSIONNEL
ARTS DU SERVICE ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

Epreuve E2
Commercialisation et service
(Unité 20)

Durée : 5 heures

Coefficient : 12

1ère partie <i>(non évaluée)</i>	Organisation de la prestation	Epreuve écrite	30 mn
2ème partie	Transmission des consignes aux commis	Epreuve orale	15 mn
3ème partie	Travail d'office/bar et de mise en place (Y compris la décoration des tables)	Epreuve pratique	1 h 30 mn
Repas des candidats et commis - 1 h			
4ème partie	Service	Epreuve pratique	2 h 15 mn
5ème partie	Communication et argumentation	Epreuve orale	30 mn

Compétences évaluées :

- CS1 : Accueillir, prendre en charge et fidéliser le client en français ou en langue étrangère, de la réservation jusqu'à la prise de congé
- CS2 : Participer à l'élaboration des outils de communication et à la promotion de l'entreprise
- CS3 : Organiser et préparer le service
- CS4 : Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service

**A la fin de l'épreuve, le candidat devra remettre au centre d'examen,
l'ensemble des documents composant le sujet.**

Le sujet comporte 10 pages

Travail à faire :

Vous devez organiser et réaliser le service de 8 couverts répartis sur les trois tables dont vous avez la charge.

- ➔ Vous disposez de votre carnet personnel de techniques professionnelles.
- ➔ Vous êtes assisté dans votre tâche par 2 commis.
- ➔ Vous disposez des données suivantes :

❶ Le cahier des charges de la prestation :

CAHIER DES CHARGES DE LA PRESTATION

Vous travaillez comme chef de rang au restaurant "le Grand Condé" à Chantilly dans les Hauts de France, d'une capacité de 120 couverts. Étoilé au guide Michelin, ce restaurant gastronomique valorise les produits locaux avec des influences de la Normandie et de l'Île de France. Le maître d'hôtel vous demande de gérer un rang de 8 couverts, sur 3 tables.

Dans le cadre de l'organisation du service, vous encadrez deux commis. Vous leur transmettez les consignes relatives à la mise en place des tables, à la réalisation d'un travail d'office et au service du repas (un commis gère une table de deux couverts, le second vous aide sur les deux autres tables).

Vous accueillez et prenez en charge des clients gastronomes. Vous soignez la présentation argumentée de vos menus et mettez en valeur votre connaissance des produits. Vous restez vigilant quant à leurs habitudes alimentaires (allergies, régimes, etc.).

Pendant le service, vous proposez des ventes additionnelles dont celle du jour.

- ❷ La présentation du menu et des préparations d'office/bar **Document 1**
- ❸ Les informations nécessaires à l'argumentation commerciale **Document 2**

1ère partie : Organisation de la prestation - 30 mn

⇒ Vous complétez :

❶	Le planigramme d'ordonnancement des tâches et points de vigilance	Annexe 1
❷	La fiche de prévision de matériel et de linge pour l'ensemble des trois tables	Annexe 2
❸	La fiche d'argumentation commerciale relative au menu à servir	Annexe 3

Ces documents non évalués, vous permettent d'organiser le travail de mise en place et de service.

2ème partie : Transmission des consignes aux commis - 15 mn

- ❹ Vous transmettez les consignes aux deux commis. En cours d'épreuve, si vous le jugez nécessaire, vous pouvez intervertir le rôle des commis.

BP ARTS DU SERVICE ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

A la fin de l'épreuve, le candidat devra remettre au centre d'examen, l'ensemble des documents composant le sujet

3ème partie : Travail d'office/bar et de mise en place - 1 h 30 mn

⇒ Vous encadrez et dirigez les deux commis pour :

⑤	Commis n° 1 - la mise en place et la mise en valeur des trois tables dont vous avez la responsabilité	
⑥	Commis n° 2 - la réalisation d'un travail d'office (niveau CAP)	Document 1

⇒ Vous assurez :

⑦	La réalisation d'un travail d'office/bar (niveau BP)	Document 1
⑧	La décoration des tables	
⑨	Le contrôle de la mise en place et les éventuelles rectifications nécessaires avec les deux commis	

Repas des candidats - 1 h

4ème partie : Service - 2 h 15 mn

⇒ A l'aide des deux commis, vous assurez le service de 8 couverts répartis sur 3 tables. Votre tâche consiste à :

⑩	♦ Accueillir les clients
	♦ Commercialiser et prendre la commande des mets et boissons des trois tables
	♦ Proposer des ventes additionnelles dont la vente additionnelle du jour
	♦ Assurer, avec vos commis, le service et le suivi des trois tables
	♦ Vérifier la facturation
	♦ Contrôler les encaissements
	♦ Prendre congés des clients
	♦ Participer à la remise en état des locaux

⇒ Vous procédez à l'évaluation de votre travail et de celui de vos commis. Vous complétez :

⑪	La grille d'auto-évaluation de la prestation	Annexe 4
---	--	----------

5ème partie : Communication et argumentation - 30 mn

⇒ Vous avez conçu des supports de promotion et de commercialisation susceptibles d'être présentés à la clientèle. Vous présentez au jury :

♦	Une carte des mets, un menu régional et un menu gastronomique	Support 1
♦	Une carte des boissons et des vins	Support 2
♦	Un support publicitaire à caractère évènementiel	Support 3
♦	Une présentation du restaurant diffusable sur le média de votre choix	Support 4

Menu

Document 1

3 tables pour un total de 8 couverts

Décoration des tables

A partir des éléments de décor (objets, fleurs, etc.) qui sont proposés par le centre d'examen, le candidat valorise ses tables avec l'aide des commis.

APERITIF SUR LES TROIS TABLES SERVI PAR LE CANDIDAT

Vin effervescent

Ouverture et service à la bouteille

Amuse-bouche

Service à la française

Table

(2 couverts)

Servie par le **COMMIS N° 1**

Service des plats à l'assiette

Service des vins au verre

Entrée N° 2 (2 portions)

Timbale de limande, crème de salicorne

Plat N° 2 (2 portions)

Waterzoï de volaille
Rattes confites à l'ail, carottes des sables glacées

Dessert (2 portions)

Gaufre Chantilly, glace aux spéculoos

Table

(4 couverts)

Table

(2 couverts)

Servies par le **CANDIDAT** assisté du **COMMIS N° 2**

Service des vins

Vin blanc et vin rosé

Vin rouge

Autre

Verre, seau, panier, carafe, etc

ENTREE AU CHOIXEntrée N° 1 (4 portions)

Huîtres gratinées au beurre blanc

Service des plats

A l'assiette

Technique de salle

Entrée N° 2 (4 portions)

Timbale de limande, crème de salicorne

Service des plats

A l'assiette

Technique de salle

PLAT AU CHOIX (Gestion des portions par le candidat)Plat N° 1 (4 portions)

Selle d'agneau de la baie de Somme rôtie (pour 4 personnes)
Rattes confites à l'ail, carottes des sables glacées

Service des plats

Au guéridon

Technique de salle

Découpage

Plat N° 2 (4 portions)

Waterzoï de volaille
Rattes confites à l'ail, carottes des sables glacées

Service des plats

A l'anglaise

Technique de salle

Portionnage

DESSERTDessert (Table de 4 couverts)

Gaufre Chantilly, glace aux spéculoos

Service des plats

A l'assiette

Technique de salle

Dessert (Table de 2 couverts)

Crêpes flambées au Genièvre, glace aux spéculoos

Service des plats

Au guéridon

Technique de salle

Flambage

Pas de vente additionnelle
sur cette table

VENTE ADDITIONNELLE DU JOUR

Assiette de fromages

Document 1 (suite)

Devant le jury, vous devez maintenant :

- ⇒ Réaliser le travail d'office/bar n° 1
- ⇒ Encadrer le commis n° 2 dans la réalisation du travail d'office n° 2

Vous devez :

- prévoir votre matériel
- réaliser et argumenter en présence des jurys
- expliquer et argumenter la prestation à votre commis

Travail d'office/bar n° 1 Réalisé par le CANDIDAT	Travail d'office n° 2 Réalisé par le COMMIS , encadré par le candidat
Ouvrir 6 huîtres (Récupérées ensuite par la cuisine)	Portionner le fromage Dresser 4 assiettes
<u>Matière d'œuvre :</u>	<u>Matière d'œuvre :</u>
Huîtres creuses	AOP Maroilles
	Boule de Lille (Mimolette)
	Boulette d'Avesnes
	Beurre
	Pomme
	Poire
	Citron jaune

Document 2

Informations nécessaires à l'argumentation commerciale

	Intitulés	Informations
Entrée 1	Huître gratinées au beurre blanc	<ul style="list-style-type: none"> * Huître * Beurre blanc
Entrée 2	Timbale de limande, crème de salicorne	<ul style="list-style-type: none"> * Filet de limande * Farce mousseline * Sauce vin blanc aux salicornes
Plat 1	Selle d'agneau de la baie de Somme rôtie, rattes confites à l'ail, carottes des sables glacées	<ul style="list-style-type: none"> * Selle d'agneau (pour 4 personnes) * Jus d'agneau * Pomme de terre ratte à l'ail * Carotte
Plat 2	Waterzoï de volaille, rattes confites à l'ail, carottes des sables glacées	<ul style="list-style-type: none"> * Poulet fermier * Sauce à base de velouté de volaille * Pomme de terre ratte à l'ail * Carotte
Dessert 1	Gaufre Chantilly, glace aux spéculoos	<ul style="list-style-type: none"> * Gaufre * Crème fleurette aromatisée * Glace aux spéculoos
Dessert 2	Crêpes flambées au Genièvre, glace aux spéculoos	<ul style="list-style-type: none"> * Crêpe * Sucre, citron, jus de pomme * Eau-de-vie de Genièvre * Glace aux spéculoos
Vente additionnelle	Assiette de 3 fromages	<ul style="list-style-type: none"> * AOP Maroilles * Boule de Lille (Mimolette) * Boulette d'Avesnes * Beurre * Pomme et poire

N° candidat

Annexe 1

Planigramme d'ordonnancement des tâches et points de vigilance

Liste des tâches dans un ordre logique	Candidat	Commis N° 1	Commis N° 2	Points de vigilance
Avant le service				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pendant le service				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Après le service				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Fiche de prévision de matériel et de linge pour l'ensemble des trois tables

Fiche de prévision du matériel

	Assiettes						Couverts							Verres				Autre matériel				
	Présentation	Base	Entremets	Creuse	Pain	Autres	Base			Poissons		Entremets		Autres		Eau	Vin rouge	Vin blanc	Autres	Ménages		
							Fourchette	Couteau	Cuillère	Fourchette	Couteau	Fourchette	Couteau	Cuillère								
Mise en place																						
Entrées																						
Plats																						
Fromages																						
Desserts																						
Service																						
TOTAL																						
Platerie																						
Autres																						

Fiche de prévision du linge

Désignations	Molletons	Nappes	Autres linges	
	Quantités		Désignation	Quantité
Table rectangle			Serviettes client	
Table carrée			Serviettes transport	
Table ronde			Torchons vaisselle	
Guéridon			Essuie verres	
Autres			Autres	

Annexe 3

N° candidat

Fiche d'argumentation commerciale

Rang N° :

Tables N° :

	Menu (à compléter par le candidat)	Commercialisation	Annonces / Temps
Entrée 1			<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever
Entrée 2			<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever
plat 1			<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever
plat 2			<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever
Dessert 1			<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever
Dessert 2			<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever

	Menu (à compléter par le candidat)	Commercialisation	Accord METS et BOISSONS		Annonces / Temps
			Type de boisson	Région, Appellation	
Vente additionnelle					<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever

Annexe 4

N° Candidat	
--------------------	--

Grille d'auto-évaluation de la prestation

Pertinence de l'analyse de son travail		 Points forts	 Points à améliorer
Organisation et mise en place du service	Mise en place		
	Maitrise des travaux d'office/bar		
	Communication		
	Etc.		
Déroulement du service	Commercialisation		
	Service et suivi		
	Communication		
	Maitrise des techniques		
	Remise en état		
	Etc.		
Animation d'équipe	Prise en charge des commis		
	Répartition des tâches		
	Qualité de la communication		
	Etc.		
Satisfaction clientèle	Accueil		
	Encaissement		
	Prise de congé		
	Etc.		

Observations générales sur la prestation

--