

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

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 à "l'oliverade", restaurant gastronomique d'une capacité d'accueil de 40 couverts. Votre maître d'hôtel vous demande d'encadrer deux commis à l'occasion d'un repas exceptionnel prévu pour huit clients, installés sur trois tables.

Dans le cadre de votre organisation, vous planifiez votre travail et celui de vos commis. Vous leur transmettez les consignes relatives à la mise en place des tables, la réalisation d'un travail d'office et le service.

Vous accueillez et prenez en charge vos clients, qui seront attentifs à la présentation argumentée du menu et à vos connaissances des produits. Vous restez vigilant quant à leurs habitudes alimentaires (allergies, régimes,...). Pendant le service, vous proposez des ventes additionnelles.

- 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 obligatoirement :

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.
---	--

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.

⑫	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 événementiel	Support 3
	♦ Une présentation du restaurant diffusable sur le média de votre choix	Support 4

Menu

3 tables pour un total de 8 couverts

<u>Table n° 1</u> (2 couverts)		<u>Table n° 2</u> (4 couverts)		<u>Table n° 3</u> (2 couverts)		
Servie par le commis N° 1		Servies par le candidat assisté du commis N° 2				
Apéritif (Ouverture et service par le candidat sur les 3 tables)						
Vin effervescent		Service		Bouteille		
Amuse-bouche		Service		A la française		
Entrée N° 2 (2 portions)		Entrée au choix				
Gaspacho de tomates, mousse de chèvre frais		<u>Entrée N° 1</u> (4 portions)				
		Assiette de saumon fumé, duo de crèmes fouettées (Proposer et servir à l'anglaise les crèmes d'accompagnement)				
		Service des plats		A l'assiette	Service du vin	Bouteille
		Travail d'office		<input checked="" type="checkbox"/>	Technique de salle	Portionnage
		<u>Entrée N° 2</u> (4 portions)				
		Gaspacho de tomates, quenelle de mousse de chèvre frais				
Service des plats		A l'assiette	Service des plats	A l'anglaise	Service du vin	
Service du vin		Au verre	Travail d'office	<input type="checkbox"/>	Technique de salle	
Plat N° 2 (2 portions)		Plat au choix (Gestion des portions par le candidat)				
Filet de loup grillé, beurre blanc et fenouil confit, pommes à l'anglaise		<u>Plat N° 1</u> (4 portions)				
		Noisettes d'agneau à la sarriette, ail en chemise et haricots tarbais				
		Service des plats		A l'assiette	Service du vin	Panier
		Travail d'office		<input type="checkbox"/>	Technique de salle	
		<u>Plat N° 2</u> (4 portions)				
		Loup grillé flambé à l'anis, beurre blanc et fenouil confit, pommes à l'anglaise (Pour 2 personnes)				
Service des plats		A l'assiette	Service des plats	Au guéridon	Service du vin	
Service du vin		Au verre	Travail d'office	<input type="checkbox"/>	Technique de salle	
Dessert (2 portions)		Dessert				
Café ou thé gourmand		<u>Dessert</u> (Table de 4 couverts)				
		Café ou thé gourmand				
		Service des plats		A l'assiette	Service du vin	
		Travail d'office		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Technique de salle
		<u>Dessert</u> (Table de 2 couverts)				
		Café ou thé gourmand				
Service des plats		A l'assiette	Service des plats	A l'assiette	Service du vin	
Service du vin		Au verre	Travail d'office	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Boissons						
<i>Vin effervescent (obligatoire) - Vin blanc, rosé, rouge - Eaux minérales et boissons chaudes</i>						
Décoration des tables						
<i>Vous réalisez la décoration des tables à partir des éléments de décor (objets, fleurs, etc.) qui vous sont proposés par le centre d'examen.</i>						
Pas de vente additionnelle sur la table N° 1		Vente additionnelle du jour				
		Eaux minérales				
		Service des plats		<input type="checkbox"/>	Service des boissons	
Travail d'office		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Technique de salle		

BP ARTS DU SERVICE ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

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	Travail d'office n° 2
Réalisé par le CANDIDAT	Réalisé par le COMMIS , encadré par le candidat
TRANCHER LE SAUMON FUME ET DRESSER 4 ASSIETTES	PREPARER ET DRESSER 8 VERRINES DE KIWIS, FRAISE POUR LE CAFE GOURMAND
<u>Matière d'œuvre :</u>	<u>Matière d'œuvre :</u>
Bande de saumon fumé entier	Fraises
Micro-beurre	Kiwis
Blinis	Feuilles de menthe
Citron jaune	
Aneth	

Document 2

Informations nécessaires à l'argumentation commerciale

Intitulés	Informations
Entrée 1 Assiette de saumon fumé, duo de crèmes fouettées	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Saumon fumé ♦ Crème fouettée parfumée au raifort ♦ Crème fouettée parfumée à l'aneth ♦ Blinis
Entrée 2 Gaspacho de tomates, mousse de chèvre frais	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Soupe froide de tomates ♦ Mousse de chèvre frais
Plat 1 Noisettes d'agneau à la sarriette, ail en chemise et haricots tarbais	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Noisettes d'agneau rôti, parfumé à la sarriette ♦ Ail rôti avec la peau ♦ Haricots tarbais pochés avec une garniture aromatique
Plat 2 Loup grillé flambé à l'anis, beurre blanc et fenouil confit, pommes à l'anglaise (pour 2 personnes)	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Loup entier grillé (pour 2 personnes) ♦ Fenouil confit ♦ Pommes à l'anglaise ♦ Beurre blanc
Dessert 1 Café ou thé gourmand	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Café ou thé accompagné d'une verrine de fruits frais, un brownie et une crème brûlée
Dessert 2 Café ou thé gourmand	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Café ou thé accompagné d'une verrine de fruits frais, un brownie et une crème brûlée
Vente additionnelle Eaux minérales	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Eau plate ou eau gazeuse

Annexe 1

N° candidat

Planigramme d'ordonnancement des tâches

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"/>	
	<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			