

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 "Vésuve" dans un restaurant gastronomique, d'une capacité de 35 couverts. 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 : 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.
---	--

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	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 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

Document 1

Menu

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)	
Crème vichyssoise	
Plat N° 2 (2 portions)	
Pavé de bœuf, sauce au bleu d'Auvergne, lentilles vertes du Puy	
Dessert (2 portions)	
Tarte aux pommes à la Verveine du Velay	

Table (4 couverts)		Table (2 couverts)	
Servies par le CANDIDAT assisté du COMMIS N° 2			
Service des vins	Vins blancs et vins rosés		Verre, seau, panier, carafe, etc
	Vins rouges		
	Autre		
ENTREE AU CHOIX			
Entrée N° 1 (4 portions)			
Planche auvergnate			
Service des plats	A l'assiette	Technique de salle	
Entrée N° 2 (4 portions)			
Crème vichyssoise			
Service des plats	A l'anglaise	Technique de salle	Portionnage
PLAT AU CHOIX (Gestion des portions par le candidat)			
Plat N° 1 (4 portions)			
Carré de porc à la moutarde de Charroux, embeurrée de chou et carotte Vichy			
Service des plats	Au guéridon	Technique de salle	Découpage
Plat N° 2 (4 portions)			
Pavé de bœuf, sauce au bleu d'Auvergne, lentilles vertes du Puy			
Service des plats	A l'assiette	Technique de salle	
DESSERT			
Dessert (Table de 4 couverts)			
Tarte aux pommes à la Verveine du Velay			
Service des plats	Au guéridon	Technique de salle	Portionnage
Dessert (Table de 2 couverts)			
Parfait glacé aux pastilles de Vichy et fraises flambées			
Service des plats	Au guéridon	Technique de salle	Flambage

Pas de vente additionnelle sur cette table
--

VENTE ADDITIONNELLE DU JOUR
Assiette de fromages régionaux

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
<p>Trancher le jambon sec Dresser quatre assiettes</p>	<p>Préparer une vinaigrette pour le candidat</p>
<u>Matière d'œuvre :</u>	<u>Matière d'œuvre :</u>
1 jambon sec d'Auvergne sans os	Huiles (olive, pépins de raisins, noisettes)
Cantal Entre-deux	Vinaigres (vin rouge, cidre, balsamique)
Tomates cerise	Moutarde
Mesclun	Sel, poivre
Pain de campagne toasté	

Document 2

Informations nécessaires à l'argumentation commerciale

Intitulés		Informations
Entrée 1	Planche Auvergnate	<ul style="list-style-type: none"> * Tranche de jambon sec d'Auvergne * AOP Cantal Entre-deux * Mesclun, tomate cerise * Pain de campagne toasté * Vinaigrette
Entrée 2	Crème Vichyssoise	<ul style="list-style-type: none"> * Potage froid à base de pomme de terre, blanc de poireau bouillon de poule et crème * Crème fouettée, ciboulette
Plat 1	Carré de porc à la moutarde de Charroux, embeurrée de chou et carottes Vichy	<ul style="list-style-type: none"> * Ensemble de côtes/entrecôtes de porc (pour 4 personnes) * Sauce à la moutarde de Charroux * Chou vert émincé et cuit au beurre * Rondelle de carotte, beurre, sucre
Plat 2	Pavé de bœuf, sauce au bleu d'Auvergne, lentilles du Puy	<ul style="list-style-type: none"> * Pièce de bœuf sautée * Lentille verte du Puy, oignon, carotte et lardon * Sauce à base de bleu d'Auvergne
Dessert 1	Tarte aux pommes à la verveine du Velay	<ul style="list-style-type: none"> * Pâte brisée * Pomme * Appareil à crème prise, verveine du Velay
Dessert 2	Parfait glacé aux pastilles de Vichy et fraises flambées	<ul style="list-style-type: none"> * Parfait à base de lait, jaune d'oeuf, crème fouettée et pastilles de Vichy menthe * Fraise, liqueur de fraise, eau de vie de framboise
Vente additionnelle	Assiette de fromages régionaux	<ul style="list-style-type: none"> * AOP Saint-Nectaire * AOP Fourme d'Ambert * Murol * Confiture de myrtilles, cerneaux de noix

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"/>	

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	Fourchette	Couteau	Cuillère	Fourchette	Couteau	Fourchette	Couteau	Cuillère	Autres	Eau	Vin rouge	Vin blanc	Autres	Ménages	
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			