

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 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	♦ 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

<u>Table</u> (2 couverts)	
Servie par le COMMIS N° 1	
Service des plats	à l'assiette
Service des vins	au verre
Entrée N° 2 (2 portions)	
Asperges, vinaigrette aux herbes	
Plat N° 2 (2 portions)	
Bar rôti, beurre blanc infusé aux herbes de Provence, polenta crémeuse aux olives	
Dessert (2 portions)	
Trilogie de cerises : clafoutis, cerises du verger, sorbet cerise	

Pas de vente additionnelle sur cette table
--

<u>Table</u> (4 couverts)		<u>Table</u> (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)			
Club sandwich au saumon fumé			
Service des plats	A l'assiette	Technique de salle	
Entrée N° 2 (4 portions)			
Asperges, vinaigrette aux herbes (Sauce en verseuse)			
Service des plats	Au guéridon	Technique de salle	Portionnage
PLAT AU CHOIX (Gestion des portions par le candidat)			
Plat N° 1 (4 portions)			
Ballotine de volaille aux fruits secs, polenta crémeuse aux olives, sauce aux herbes			
Service des plats	A l'anglaise	Technique de salle	
Plat N° 2 (4 portions)			
Bar rôti (pour 2), beurre blanc infusé aux herbes de Provence, polenta crémeuse aux olives			
Service des plats	Au guéridon	Technique de salle	Filetage
DESSERT			
Dessert (Table de 4 couverts)			
Trilogie de cerises : clafoutis, cerises du verger, sorbet cerise			
Service des plats	A l'assiette	Technique de salle	
Dessert (Table de 2 couverts)			
Trilogie de cerises : clafoutis, cerises flambées, sorbet cerise			
Service des plats	Au guéridon	Technique de salle	Flambage

VENTE ADDITIONNELLE DU JOUR
Eaux minérales plates et gazeuses

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
Trancher le saumon fumé et assembler les 4 club sandwich	Réaliser une vinaigrette aux herbes (pour les asperges)
<u>Matière d'œuvre :</u>	<u>Matière d'œuvre :</u>
Saumon fumé en bande non tranché	Huile de tournesol
Tomates cerises	Citron
Salade verte	Cerfeuil haché
Pain de mie tranché	Estragon haché
Œuf dur	Persil plat haché
Concombre	Sel, poivre
Crème fraîche citronnée	

Document 2

Informations nécessaires à l'argumentation commerciale

Intitulés		Informations
Entrée 1	Club sandwich au saumon fumé	. Salade verte, concombre, œuf, tomates cerise . Tranche de saumon fumé . Crème acidulée . Pain de mie toasté
Entrée 2	Asperges, vinaigrette aux herbes	. Asperges blanches pochées . Sauce émulsionnée froide, herbes hachées
Plat 1	Ballotine de volaille aux fruits secs, polenta crémeuse aux olives, sauce aux herbes	. Cuisse de pintade en ballotine . Mousseline de volaille, pistaches et abricots secs . Polenta aux olives . Jus de volaille aux herbes
Plat 2	Bar rôti, beurre blanc infusé aux herbes de Provence, polenta crémeuse aux olives	. Bar entier rôti pour deux . Beurre blanc parfumé aux herbes de Provence . Polenta aux olives
Dessert 1	Trilogie de cerises : clafoutis, cerises du verger, sorbet cerise	Desserts autour de la cerise . cerises fraîches . clafoutis individuel . sorbet cerise
Dessert 2	Trilogie de cerises : clafoutis, cerises flambées, sorbet cerise	Desserts autour de la cerise . cerises caramélisées et flambées . clafoutis individuel . sorbet cerise
Vente additionnelle	Eaux minérales plates et gazeuses	. Eaux plates ou gazeuses

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"/>	

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

Fiche de prévision du matériel

	Assiettes						Couverts							Verres				Autre matériel		
	Présentatio n	Base	Entremets	Creuse	Pain	Autres	Base Fourchette	Couteau	Cuillère	Poissons Fourchette	Couteau	Entremets 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 rectange			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		
	Répartition des tâches		
	Qualité de la communication		
	Etc.		
Satisfaction clientèle	Accueil		
	Encaissement		
	Prise de congé		
	Etc.		
Observations générales sur la prestation			