

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

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)

Samoussa de crevettes, sauce
au miel, mesclun

Plat N° 2 (2 portions)

Suprême de pintadeau en
croûte de chorizo, embeurrée
de chou

Dessert (2 portions)

Café ou thé gourmand

Pas de vente additionnelle
sur cette table

Table

(4 couverts)

Table

(2 couverts)

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

Service des vins	Vin blanc et vins rosé en seau	Verre, seau, panier, carafe, etc
	Vin rouge	
	Autre	

ENTREE AU CHOIX

Entrée N° 1 (4 portions)

Verrine d'avocat et saumon fumé, crème ciboulette

Service des plats	A l'assiette	Technique de salle
-------------------	--------------	--------------------

Entrée N° 2 (4 portions)

Samoussa de crevettes, sauce au miel, mesclun

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 fermier façon Normande, pommes fondantes

Service des plats	Au guéridon	Technique de salle	Découpage
-------------------	-------------	--------------------	-----------

Plat N° 2 (4 portions)

Suprême de pintadeau en croûte de chorizo, embeurrée de chou

Service des plats	A l'assiette	Technique de salle
-------------------	--------------	--------------------

DESSERT

Dessert (Table de 4 couverts)

Gourmandise autour de l'ananas

Service des plats	Au guéridon	Technique de salle	Flambage
-------------------	-------------	--------------------	----------

Dessert (Table de 2 couverts)

Café ou thé gourmand

Service des plats	A l'assiette	Technique de salle
-------------------	--------------	--------------------

VENTE ADDITIONNELLE DU JOUR

Plateau 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
Trancher l'ananas pour le flambage	Dresser les quatre verrines d'avocat
<u>Matière d'œuvre :</u>	<u>Matière d'œuvre :</u>
1 ananas	Avocat en guacamole
	Tomates cerise
	Saumon fumé tranché
	Citron
	Crème ciboulette (préparée en cuisine)

Document 2

Informations nécessaires à l'argumentation commerciale

Intitulés	Informations
Entrée 1	Verrine d'avocat et saumon fumé, crème ciboulette <ul style="list-style-type: none"> * Avocat (guacamole) * Saumon fumé * Citron, tomate * Crème montée à la ciboulette (préparée en cuisine)
Entrée 2	Samoussa de crevettes, sauce au miel et mesclun <ul style="list-style-type: none"> * Feuille de brick farcie de crevette et julienne de légumes * Vinaigrette au miel * Mesclun
Plat 1	Carré de porc fermier façon Normande, pommes fondantes <ul style="list-style-type: none"> * Carré de porc poêlé * Sauce à base de pomme et cidre * Pomme de terre tournée cuite dans un fond blanc
Plat 2	Suprême de pintadeau en croûte de chorizo, embeurrée de chou <ul style="list-style-type: none"> * Blanc de volaille, chapelure et chorizo * Chou vert frisé compoté
Dessert 1	Gourmandise autour de l'ananas <ul style="list-style-type: none"> * Ananas flambé * Sorbet ananas
Dessert 2	Café ou thé gourmand <ul style="list-style-type: none"> * Café expresso ou thé * Crème brûlée à la pistache * Brownie * Sorbet ananas
Vente additionnelle	Plateau de fromages <ul style="list-style-type: none"> * 4 fromages AOP au choix du centre

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 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		
	Répartition des tâches		
	Qualité de la communication		
	Etc.		
Satisfaction clientèle	Accueil		
	Encaissement		
	Prise de congé		
	Etc.		
Observations générales sur la prestation			