

# BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

## COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION

SESSION 2023

### ÉPREUVE E1 : ÉPREUVE SCIENTIFIQUE et TECHNIQUE

Sous-épreuve E11 : Technologie

#### Matériel utilisé

L'usage de la calculatrice **avec le mode examen activé** est autorisé.

L'usage de la calculatrice **sans mémoire**, « type collègue », est autorisé.

*Le sujet se compose de 13 pages, numérotées de 1/13 à 13/13.  
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

**Les annexes 1 à 11 (pages 9/13 à 13/13 incluses)  
sont à rendre agrafées dans une copie anonymée.**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve Scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie Coef : 2 Durée : 1 heure	
Repère : AP 2306-CSR T 11 - 1	SUJET	Session : 2023	Page 1/13



22, place de la République  
88800 VITTEL

☎ 03 29 XX XX XX

Fax : 03 29 XX XX XX

[www.aurorehotelvittel.fr](http://www.aurorehotelvittel.fr)

Monsieur Gourmais, propriétaire de l'établissement, vient de vous recruter pour seconder Olivier Trastour, maître d'hôtel.

Situé à VitteL, l'établissement est proche d'un grand centre de thalassothérapie, lui-même à proximité du parc et du casino.

À la suite d'importants travaux de rénovation, il y a un an, la fréquentation de l'hôtel augmente régulièrement et la clientèle étrangère se fait plus nombreuse.

Aujourd'hui, Monsieur Gourmais souhaite capter davantage de clients dans ses points de vente de restauration. Il demande au maître d'hôtel d'optimiser le service et d'améliorer les prestations.

Olivier Trastour vous associe à cette mission.

## HÉBERGEMENT

### 80 chambres :

spacieuses, entièrement rénovées

- Accueil et room service permanent
- Parking privé gratuit
- Climatisation
- Wifi
- Coffre-fort individuel
- Centre de fitness et bien-être (piscine couverte, hammam, jacuzzi)

## RESTAURATION

**LE CRÉPUSCULE** : restaurant traditionnel ouvert tous les midis de 12h00 à 14h30, et tous les soirs de 19h00 à 23h00.

**LE POINT DU JOUR** : brasserie ouverte tous les jours de 06h30 à 22h00 proposant les petits déjeuners, les encas à toute heure et les menus du jour au déjeuner et au dîner.

**LE ZÉNITH** : Lounge Bar ouvert tous les jours de 11h00 à 01h00 offrant un espace confortable pour prendre l'apéritif ou prolonger les soirées.

Dossier n°	Thème	Barème
①	Les attentes de la clientèle	9 points
②	L'optimisation du service	9 points
③	La valorisation des produits	10 points
④	La vente des prestations	12 points
<b>Total général</b>		<b>40 points</b>

**Vous apporterez une attention particulière au soin et à la rédaction de vos réponses.**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E1 - Épreuve Scientifique et technique</b> Sous-épreuve <b>E11 Technologie</b>	
Repère : AP 2306-CSR T 11 - 1	<b>SUJET</b>	Session <b>2023</b>	Page <b>2/13</b>

## Dossier 1 : LES ATTENTES DE LA CLIENTÈLE

### ➤ Situation professionnelle

Actuellement le petit déjeuner est servi au buffet au « Point du Jour ». C'est un petit déjeuner continental, que les clients apprécient. Après avoir lu le **DOCUMENT 1** et grâce à vos connaissances, monsieur Trastour vous demande de proposer des produits qui conviendraient à la clientèle anglaise et allemande, et souhaite aussi faire connaître les fromages AOP français.

### ➤ Votre rôle

1. Proposer des produits adaptés à la clientèle étrangère **ANNEXE 1.**
2. Proposer un assortiment de fromages représentatif des différentes familles d'AOP françaises **ANNEXE 2.**

## Dossier 2 : L'OPTIMISATION DU SERVICE

### ➤ Situation professionnelle

Durant votre première semaine de prise de fonction, vous observez le travail des commis et des chefs de rang. Vous constatez que l'ensemble du personnel n'a pas toujours une attitude adéquate face aux clients. Vous faites une liste de vos observations **DOCUMENT 2.**

Le chef de cuisine vous montre également des bons de commande qui sont mal rédigés **DOCUMENT 3.**

### ➤ Votre rôle

1. Dresser la liste des attitudes positives et négatives que vous avez observées **ANNEXE 3.**
2. Mettre en évidence les erreurs constatées lors de la rédaction des bons **ANNEXE 4.**
3. Conseiller le client sur les cuissons des viandes **ANNEXE 5.**

## Dossier 3 : LA VALORISATION DES PRODUITS

### ➤ Situation professionnelle

Pour développer le chiffre d'affaires du bar « Le Zénith », vous réfléchissez avec le barman, à la création d'un « apéritif gourmand », associant les vins au verre actuellement disponibles sur la carte du bar **DOCUMENT 4** avec un produit de leur région de production.

Le barman travaille seul, et les accompagnements ne peuvent pas subir de transformation en cuisine. Vous faites votre choix dans la sélection jointe **DOCUMENT 5**.

### ➤ Votre rôle

1. Identifier la région d'origine des vins, et proposer un accompagnement de la même région **ANNEXE 6**.
2. Proposer une assiette de quatre poissons fumés pouvant convenir à des clients qui préfèrent le poisson ainsi que deux produits d'accompagnements (hors boisson) **ANNEXE 7**.

## Dossier 4 : LA VENTE DES PRESTATIONS

### ➤ Situation professionnelle

Le choix s'est porté sur le cocktail le « Cosmopolitan » **DOCUMENT 6**. Il convient désormais de fixer son prix de vente et de proposer une argumentation commerciale. Par ailleurs, avec le barman, vous échangez sur les produits du bar et sur les supports de communication qui permettraient de valoriser les « Happy hours ».

### ➤ Votre rôle

1. Déterminer le coût de revient du « Cosmopolitan » classique **ANNEXE 8**.
2. Proposer une argumentation commerciale et préciser la clientèle cible **ANNEXE 9**.
3. Distinguer les produits à utiliser pour la réalisation de cocktails de ceux qui seront servis comme boissons digestives **ANNEXE 10**.
4. Déterminer quatre supports de communication pour commercialiser les « Happy Hours » du bar (hors radio et télévision qui sont trop onéreux) **ANNEXE 11**.

## CONNAÎTRE VOTRE CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE POUR MIEUX L'ACCUEILLIR



## BIEN ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE ANGLAISE

Un accueil chaleureux et une écoute attentive sont la base d'un séjour réussi pour les Anglais qui apprécient particulièrement l'ouverture d'esprit des populations des pays qu'ils visitent. Discrets, courtois et pragmatiques, ils sont respectueux des valeurs traditionnelles.

### LES HABITUDES ALIMENTAIRES

- **Petit-déjeuner : 8h**

Copieux le week-end ou pendant les congés (toasts, œufs brouillés, bacon, saucisses et haricots), plus léger en semaine (céréales ou toasts, fruits), ...



## BIEN ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE ALLEMANDE

Pour les Allemands, l'accueil est réussi quand ils trouvent des interlocuteurs précis dans leurs réponses, efficaces dans leurs actions, respectueux et souriants. Ils sont particulièrement sensibles à un accueil dans leur langue.

Discrets, rigoureux, ponctuels et respectueux de l'environnement, les Allemands apprécient le confort. La poignée de main est habituelle.

### LES HABITUDES ALIMENTAIRES

- **Petit-déjeuner : 7h**

Version copieuse : grande variété de pains (blanc et noir), charcuterie, fromages, œufs à la coque, croissants garnis, café.

Version simplifiée : céréales, yaourt et café.



Source : <https://fr.calameo.com/read/000449243cab8f6b7f498>

Consulté le 15/11/2022 à 16h34

**DOCUMENT 2**

1. Regarder ailleurs quand le client parle
2. Soupirer, hausser les épaules face au client
3. Nettoyer, ranger régulièrement le bar
4. Parler plus fort que le client
5. Montrer de l'attention au client
6. Expliquer en détail la composition d'un plat
7. Avoir une tenue professionnelle sale

**DOCUMENT 3**

BON N°1	
Table N° : 4 Couvert : 3	-009-
3 menus à 32€	
1 foie gras	
_____	
1 huître	
_____	
1 salade périgourdine	
_____	
3 soles meunières et farandoles de légumes	
12.06.23	Dupont

BON N°2	
Table N° : 6 Couvert : 2	-012-
2 à la carte	
2 cassolettes du pêcheur	
_____	
2 tournedos sauce béarnaise	
12.06.23	Dupont

DOCUMENT 4

EXTRAIT DE LA CARTE « LE ZÉNITH »

**LES VINS AU VERRE**

12 cl

Les vins blancs

AOP Côtes de Provence domaine Ott 2018

4.50 €

AOP Chablis domaine Laroche 2019

4.50 €

Les vins rosés

AOP Rosé des Riceys Morel 2019

5.00 €

Les vins rouges

AOP Vin d'Alsace Pinot Noir F. Mochel 2021

4.50 €

AOP Cahors Moulin la Grezette 2019

4.50 €

DOC Chianti Dievole 2020

5.00 €

DO Rioja Vega 2018

4.50 €

  
AURORE HÔTEL  
VITTEL



Prix nets-Service compris

DOCUMENT 5



SÉLECTION DES CHARCUTERIES

\*\*\*\*\*

**Mortadelle de Bologne**  
**Jambon de la Forêt Noire**  
**Jambon de Prague**  
**Jambon Serrano**  
**Presskopf**  
**Jambon de Bayonne**  
**Saucisson d'Auvergne**  
**Andouille de Guémené**  
**Jambon des Ardennes**  
**Saucisson d'Arles**  
**Jambon persillé**

DOCUMENT 6

## COSMOPOLITAN

7 cl

All Day  
Cocktail

T.A.V.  
27%

Shaker

Verre à  
Cocktail



N°11

Cocktail contemporain, au shaker,  
dans un verre à cocktail.

0,5 cl	5 ml	Jus de Citron Vert
2 cl	20 ml	Jus de Cranberry
1,5 cl	15 ml	Cointreau
3 cl	30 ml	Vodka

Décoration : 1 Zeste de Citron Vert (x2)

**Historique :** *En 1985/86, Absolut lance aux États-Unis sa version Citrus, Cheryl Cook modifie le « KAMIKAZE » et l'adapte à la clientèle féminine.*

Verser tous les ingrédients dans un shaker suffisamment rempli de glace.  
Frapper puis passer dans un verre à cocktail.  
Exprimer un zeste de citron vert puis garnir d'un autre zeste.

Source : <http://www.apeb-mcb.fr/pages/carnet-de-cocktails-contemporains/carnet-de-cocktails-contemporains.html>  
Consulté le 15/11/2022 à 16h40.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION et                  SERVICES en RESTAURATION</b>	<b>E1 - Épreuve Scientifique et technique</b> Sous-épreuve <b>E11 Technologie</b>			
Repère : AP 2306-CSR T 11 - 1	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border-right: 1px solid black; padding: 5px;"><b>SUJET</b></td> <td style="padding: 5px;">Session <b>2023</b></td> <td style="padding: 5px;">Page <b>8/13</b></td> </tr> </table>	<b>SUJET</b>	Session <b>2023</b>	Page <b>8/13</b>
<b>SUJET</b>	Session <b>2023</b>	Page <b>8/13</b>		



## ANNEXE 1

Pains spéciaux :

- .....
- .....

Préparations à base d'œufs :

- .....
- .....

Charcuteries :

- .....
- .....

## ANNEXE 2

FAMILLE	LAIT	NOM DU FROMAGE AOP	RÉGION D'ORIGINE
<b>Fromage à pâte pressée cuite</b>	Vache		
<b>Fromage à pâte pressée non cuite</b>	Vache		
<b>Fromage à pâte molle à croûte lavée</b>	Vache		
<b>Fromage à pâte molle à croûte fleurie</b>	Vache		
<b>Fromage à pâte persillée</b>	Brebis		
<b>Fromage de chèvre, croûte naturelle</b>	Chèvre		



## ANNEXE 5

SITUATIONS	NOTER VOTRE PROPOSITION
Un client vous commande un magret de canard aux cerises. Conseiller au client une cuisson.	.....
Deux clients souhaitent commander une côte de bœuf pour 2 personnes afin de voir la découpe faite en salle. L'un aime sa viande « saignante » tandis que l'autre la préfère « bien cuite ».  Proposer une solution à cette situation	..... ..... ..... .....

## ANNEXE 6

VINS	RÉGION OU PAYS D'ORIGINE DU VIN	PROPOSITION D'ACCOMPAGNEMENT DE LA MÊME RÉGION
AOP Côtes de Provence domaine Ott 2018		
AOP Chablis domaine Laroche 2019		
AOP Vin d'Alsace Pinot Noir 2021		
AOP Rosé des Riceys Morel 2019		
AOP Cahors Moulin la Grezette 2019		
DOC Chianti 2020 Dievole		
DO Rioja Vega 2018		

## ANNEXE 7

4 POISSONS FUMÉS	
• .....	
• .....	
• .....	
• .....	
2 PRODUITS D'ACCOMPAGNEMENT (HORS BOISSON)	
• .....	
• .....	

## ANNEXE 8

COSMOPOLITAN – COÛT DE REVIENT D'UN COCKTAIL					
Ingrédients	Unité	Prix d'achat HT	Calcul du coût d'1cl	Dosage du cocktail en cl	Coût du cocktail
Jus de citron vert	100 cl	3.00 €		0,5	
Jus de cranberry	100 cl	5.00 €		2	
Cointreau	70 cl	17.00 €		1,5	
Vodka Eristoff	70 cl	13.00 €		3	
<b>Coût de revient HT =</b>					

**ANNEXE 9**

ARGUMENTATION COMMERCIALE DU COSMOPOLITAN
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
CLIENTÈLE CIBLE DE CE COCKTAIL
<p>.....</p>

**ANNEXE 10**

	À UTILISER POUR LES COCKTAILS	À SERVIR COMME BOISSONS DIGESTIVES
<p>Liste des produits à disposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Campari</li> <li>- Get 27</li> <li>- Cognac XO</li> <li>- Rhum blanc industriel</li> <li>- Whisky Ballantine's</li> <li>- Armagnac Hors d'âge</li> </ul>		

**ANNEXE 11**

QUATRE SUPPORTS DE COMMUNICATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>