

# Référentiel de certification

## Savoir faire

### Synthèse des compétences

Pour obtenir la mention complémentaire Employé barman, le candidat doit faire la preuve qu'il est capable de :

Capacités générales (CG)		Savoir-faire (SF)	
Réaliser	C1	1	Mettre en place les locaux, matériels et produits
		2	Doser en utilisant une verrerie adaptée
		3	Maîtriser la confection des cocktails
		4	Servir et assurer le suivi du service
		5	Enregistrer, facturer, encaisser une commande

Communiquer	C2	1	Accueillir le client
		2	Utiliser les supports de vente
		3	Conseiller et orienter le choix du client
		4	S'informer pour mieux informer le client
		5	Participer à l'animation du point de vente

Contrôler, gérer	C3	1	Réceptionner les approvisionnements
		2	Contrôler les stocks
		3	Vérifier l'état de marche du matériel
		4	Élaborer et utiliser une fiche technique
		5	Effectuer les opérations de caisse

### C1 – réaliser

Savoir-faire	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performance
<p>C1.1 – réaliser les travaux d'entretien et de mise en place des locaux, matériels et produits. Identifier, entretenir, approvisionner les différents types de verrerie</p> <p>Disposer de façon rationnelle les différents matériels et éléments de décor sur le plan de travail et sur le comptoir</p>	<p>En situation réelle dans le bar de l'établissement ou en entreprise</p> <p>Différents types de verres (à cocktails, à champagne, à vin, à dégustation, à bière, tumblers...)</p> <p>Planche à découper, couteau à zeste, décapsuleur, pelle à glace</p> <p>Porte-pailles (chalumeaux), condiments classiques, râpe à noix de muscade, pince à champagne, verre à mélange, passoire à cocktails, shaker, cuiller à mélange, cuiller à soda (« agitateur »), saupoudreuse...</p>	<p>Les produits d'entretien sont identifiés et utilisés rationnellement, le matériel est propre.</p> <p>Le matériel de table, les cartes et articles d'accueil sont disposés harmonieusement et judicieusement sur les tables et guéridons.</p> <p>Les éléments de décor, les différents produits et matériels nécessaires à la confection et au service des boissons et mélanges sont disposés de façon rationnelle et judicieuse sur le plan de travail.</p>

Savoir-faire	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performance
<p>Installer le mobilier harmonieusement et disposer le matériel accessoire</p> <p>Ranger les bouteilles derrière le comptoir</p> <p>Pour l'ensemble de ces tâches, prendre en compte les consignes</p>	<p>Tabourets, tables, fauteuils, banquettes...</p> <p>Serviettes (à thé, en papier...), cendriers, cartes...</p> <p>Un éventail de produits suffisant : au minimum 80 (eaux-de-vie, bières, vins, apéritifs, digestifs, liqueurs, sirops, jus de fruits...). Les différents groupes de boissons doivent être représentés</p> <p>Tableaux horaires, roulement, congés, planigrammes, livre de consignes, agenda...</p>	<p>Le mobilier de salle est agencé de manière harmonieuse et rationnelle. Le service peut être effectué et les règles de sécurité sont respectées. Le mobilier disposé est propre, il ne présente aucune dégradation susceptible de nuire au confort ou à la sécurité de la clientèle.</p> <p>Les boissons, denrées et autres produits sont stockés de manière rationnelle, notamment les températures de conservation sont respectées pour chaque type de produit. La méthode de rangement est logique, premier produit entré-premier produit sorti, les règles de la mise en place sont respectées.</p> <p>Les consignes sont comprises et appliquées.</p>
<p>C1.2 – préparer une boisson simple</p> <p>Doser les boissons conformément à la carte de l'établissement</p> <p>Utiliser la verrerie adéquate</p>	<p>En situation réelle ou simulée</p> <p>Les boissons</p> <p>Les doseurs</p> <p>Différents types de verres</p>	<p>Les boissons simples sont servies dans la verrerie ou le contenant adapté et avec les produits d'accompagnement prévus. Le dosage est respecté.</p> <p>La préhension de la bouteille est acquise.</p>
<p>C1.3 – confectionner un cocktail classique</p> <p>Frapper au shaker, remuer au verre à mélange</p> <p>Élaborer directement au verre</p> <p>Mixer au « blender »</p> <p>Maîtriser l'ordre de confection d'une commande</p>	<p>En situation réelle avec les produits de base</p> <p>Les doseurs, shakers, passoire à cocktails</p> <p>Verre à mélange, cuiller à mélange, verrerie appropriée, « blender », mixer</p> <p>Fiches techniques</p>	<p>Chaque cocktail classique est confectionné conformément à sa méthode d'élaboration. La technique est maîtrisée parfaitement. Le dosage, la verrerie, la décoration, le goût sont conformes.</p> <p>La fiche technique est respectée.</p>
<p>C1.4 – servir une commande au bar ou dans un autre point de vente</p> <p>Respecter l'ordre de préséance</p> <p>Assurer le suivi de la commande et débarrasser</p>	<p>En situation réelle</p> <p>Matériels de service : plateaux, sous-verres...</p>	<p>Le service au bar et en salle est effectué avec efficacité et discrétion.</p> <p>L'ordre de préséance et de service est respecté.</p> <p>Le débarrassage est efficace.</p>
<p>C1.5 – enregistrer, facturer, encaisser une commande</p>	<p>En situation réelle ou simulée : carte-tarifs, main courante manuelle, caisse enregistreuse, matériel informatique</p> <p>Fonds de caisse réel ou simulé, différents moyens de paiement, y compris monnaies étrangères</p>	<p>Les opérations de saisie ou d'enregistrement des prestations sont effectuées sans erreur. l'outil de facturation est maîtrisé. La facture est cohérente avec les prestations servies et sans erreur, elle est présentée correctement avec discrétion.</p> <p>L'encaissement est conforme, les différents moyens de paiement et de règlement sont maîtrisés.</p>

## C2 – communiquer

Savoir-faire	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performance
C2.1 – accueillir le client de manière professionnelle Situer le client, le placer en faisant preuve de psychologie	En situation réelle ou simulée  <i>Pour l'acquisition de cette capacité, l'utilisation de l'outil vidéo est fortement conseillée</i>	Les règles de tenue, d'attitudes professionnelles, de courtoisie et de préséance sont respectées. le client est accueilli avec attention et disponibilité. Le placement est effectué judicieusement en tenant compte des souhaits du client et/ou de ses habitudes
C2.2 – présenter la carte et les autres supports	Carte des boissons et autres supports de vente : chevalets, tableau...	Le client est renseigné.
C2.3 – conseiller le client Recueillir des informations sur les goûts du client afin d'orienter son choix, y compris en langue étrangère Noter la commande  Transmettre la commande conformément à la demande du client	Vocabulaire professionnel adapté Carte des boissons et autres supports de vente  De mémoire ou par écrit ou autre moyen existant Oralement, par écrit ou autre moyen existant	L'argumentation commerciale est efficace, le client est conseillé et ses goûts pris en compte. La prise de commande est précise, rapide et l'ordre de service apparaît. La commande est reformulée au client.  La commande est transmise dans son intégralité avec précision et discrétion.
C2.4 – informer le client Se documenter Renseigner le client, le conseiller Prendre et transmettre un message à un client, y compris en langue étrangère	Documentations diverses, programmes culturels, journaux, plans, dépliants, guides...	L'information donnée est fiable, adaptée à la requête du client. Il y a maîtrise des documents et des sources d'information permettant de renseigner utilement le client. Les principaux événements d'actualité sont connus. Le message est transmis au client en temps et en heure dans son intégralité.
C2.5 – participer à l'animation du point de vente Aider à promouvoir un ou des produits À son niveau, personnaliser sa relation avec le client, contribuer à l'image de marque	En situation réelle ou simulée	Les produits d'accueil ou d'appel sont bien mis en valeur. Le cadre d'accueil, les éléments d'ambiance sont maintenus en permanence en état de marche. La politique commerciale définie est respectée et appliquée.

### C3 – contrôler, gérer

Savoir-faire	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performance
C3.1 – réceptionner, contrôler les produits périssables et non périssables	Produits habituels (œufs, fruits, crème, lait...), bouteilles Documents de liaison : feuilles de sorties, bons de commande, d'économat, de linge	Les boissons, denrées et autres produits réceptionnés correspondent en qualité et quantité à ceux commandés. Les dates limites, l'état de fraîcheur des produits sont contrôlés, les observations sont effectuées.
C3.2 – stocker et contrôler les stocks	Matériels de stockage adéquats Fiches de casier, informatiques...	Les boissons, denrées et autres produits sont stockés de manière rationnelle, notamment les températures de conservation sont respectées pour chaque type de produit. La méthode de rangement est logique, premier produit entré-premier produit sorti, les règles de la mise en place sont respectées.
C3.3 – s'assurer du bon fonctionnement des matériels et des éléments d'ambiance, mais aussi de leur propreté	Différents types de machines (à café, à glaçons, réfrigérateurs, presse-fruits, lave-verres...) Éclairage, sonorisation	Les éléments de décor, d'ambiance, et les appareils fonctionnent et sont propres. Les pannes ou défections éventuelles sont repérées et signalées.
C3.4 – établir un cahier des dosages, concevoir et utiliser des fiches techniques, calculer un coût, un ratio, déterminer un prix de vente	Cahier de spécifications, de dosages, fiches techniques, historique des ventes, mercuriale, état des stocks, budget et tout autre document de gestion utile	La fiche technique est claire, précise, exploitable et adaptée à l'usage prévu. Le cahier de dosages et de prix est complet et actualisé. Les calculs sont effectués sans erreur. Les calculs et les interprétations de ratios, indices, coefficients sont maîtrisés et les choix sont argumentés.
C3.5 – effectuer les opérations d'ouverture et de fermeture de caisse Rediriger et transmettre les documents de liaison	Outils électroniques, informatique Documents de caisse, consignes, fiches de poste	Les opérations d'ouverture et de fermeture de caisse sont effectuées chronologiquement et sans erreur. Les documents de liaison sont correctement remplis et adressés aux services concernés.

## Savoirs associés

### S1 – élaboration des produits

Connaissances	Limites des connaissances (on se limitera à)
S1.1 – la fermentation alcoolique, la distillation, le vieillissement	Les principales phases ou étapes de transformation et d'évolution des eaux-de-vie, liqueurs et boissons fermentées <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le principe de la fermentation alcoolique</li> <li>- Le principe de la distillation et ses procédés (fonctionnement des alambics)</li> <li>- L'assemblage</li> <li>- Les phénomènes de vieillissement et leur justification</li> <li>- Les différents modes de stockage</li> </ul>
<b>S1.2 – les boissons alcoolisées</b>	
S1.2.1 – les boissons fermentées <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vins rouges, rosés, blancs</li> <li>- Vins effervescents</li> <li>- Bières</li> <li>- Cidres et poirés</li> </ul> S1.2.2 – les boissons apéritives <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apéritifs à base de vin (ABV) tels que vermouth, quinquinas, vins doux naturels (VDN), vins de liqueur (VDL)...</li> <li>- Apéritifs à base d'alcool (ABA) tels que spiritueux anisés, bitters, gentianes...</li> </ul> S1.2.3. – les boissons distillées <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les eaux-de-vie</li> <li>- Les liqueurs</li> </ul> S1.2.4 – les boissons à typicité régionale	Principes généraux d'élaboration des vins rouges, rosés, blancs Vins effervescents : différentes méthodes Bières, les grandes marques et leurs origines géographiques Variétés de cidres et poirés  Les origines, l'élaboration et les variétés  Les origines, l'élaboration et les variétés  Les origines, l'élaboration et les variétés Les origines, l'élaboration et les variétés On se limitera à des produits régionaux mais de renommée nationale : Lillet, hydromel...
<b>S1.3 les boissons non alcoolisées</b>	
S1.3.1 – les boissons froides <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jus de fruits, de légumes</li> <li>- Sirops</li> <li>- Sodas</li> <li>- Lait</li> </ul> S1.3.2 – les eaux minérales, de source... S1.3.3 – les boissons chaudes <ul style="list-style-type: none"> <li>- Café, chocolat, thé, infusion...</li> </ul>	Principes généraux d'élaboration  Les principales catégories, origines et variétés  On limitera l'étude aux variétés les plus représentatives

## S2 – règles de composition des cocktails

Connaissances	Limites des connaissances (on se limitera à)
<b>S2.1 – les bases des cocktails</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le lien</li> <li>- Le parfum</li> <li>- Le corps</li> </ul>	Rôle et importance de chaque composant d'un mélange et principes d'un bon dosage
<b>S2.2 – les catégories et types de cocktails</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- « short drinks</li> <li>- « long drinks »</li> <li>- « hot drinks »</li> </ul> Exemple : « before dinner, after dinner, fancy »	Quelques exemples de cocktails avec leur nom, composition et dosage
<b>S2.3 – les familles de cocktails</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collins</li> <li>- Cups</li> <li>- Daisies</li> <li>- Egg nog</li> <li>- Fizz</li> <li>- Flip</li> <li>- Julep</li> <li>- Sour</li> </ul>	Éléments spécifiques aux familles et composition d'une recette par famille
<b>S2.4 – les bases techniques en usage dans la profession</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verrerie : choix et propreté</li> <li>- Une seule eau-de-vie</li> <li>- Cinq ingrédients maximum</li> <li>- Quantité exprimée en dixièmes, centilitres, traits...</li> <li>- Respect de l'ordre de versement des ingrédients</li> <li>- Utilisation d'une décoration uniquement comestible</li> <li>- Utilisation de produits frais</li> </ul>	Identification de cinq types de verres Justification des principes d'élaboration des cocktails Respect des termes techniques

## S3 – la dégustation

Connaissances	Limites des connaissances (on se limitera à)
<b>S3.1 – le vocabulaire spécifique de la dégustation</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orienté vers la vente</li> </ul>	Localisation des zones des quatre saveurs sur la langue Explication du processus des stimulations organoleptiques Description et comparaison en termes simples d'une gamme limitée de produits (jus de fruits, cafés, bières, eaux-de-vie...) Description en termes simples d'un vin, d'un apéritif à base de vin, d'une eau-de-vie, d'un cocktail. Le vocabulaire devra être approprié à la vente

## S4 – agencement et équipement du bar

Connaissances	Limites des connaissances (on se limitera à)
<b>S4.1 – le bar</b>	
Les différents types de bar : à cocktails, pub, à thème...	Notions de base concernant les circuits, le poste de travail, le mobilier et les matériels
<b>S4.2 – l’office</b>	

## S5 – la législation

Connaissances	Limites des connaissances (on se limitera à)
<b>S5.1 – la législation relative au transport des boissons</b>	À la législation en vigueur. Les règles de transport des boissons alcoolisées : facture congé, capsule congé, acquit...
<b>S5.2 – la législation relative à la vente des boissons alcoolisées</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les licences</li> <li>- La classification et la réglementation des différents groupes de boissons</li> <li>- La réglementation en matière d’hygiène et de sécurité</li> <li>- La réglementation des débits de boissons. La répression des fraudes, les ventes particulières</li> </ul> Les diverses redevances	Péremption, transfert, rachat d’une licence. Les zones protégées La réglementation : horaires d’ouverture, répression de l’ivresse, fermeture hebdomadaire, proxénétisme, drogue... Le tabac, les jeux Redevance télévision et droits d’auteur
<b>S5.3 – les obligations d’affichage</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les prix, centilitrages</li> <li>- La protection des mineurs</li> <li>- Les boissons obligatoires</li> <li>- La licence</li> <li>- Le décret préfectoral sur l’hygiène</li> <li>- Les mesures</li> </ul>	La législation en vigueur
<b>S5.4 – l’étiquetage et sa législation</b>	Lecture et interprétation d’une étiquette Approche de la réglementation de l’Union européenne (UE)

## S6 – la gestion appliquée

Connaissances	Limites des connaissances (on se limitera à)
<b>S6.1 – la main courante et son application informatique</b>	Après quelques exemples de main courante manuelle, on s'attachera à des applications informatiques : utilisation de logiciels professionnels
<b>S6.2 – la gestion des approvisionnements</b>	
– Les entrées, sorties, inventaires	Utilisation de documents spécifiques : – entrées en stock – sorties de stock – inventaire – fiches de stock – mise en évidence des écarts – concordance entre stock théorique et stock réel – valorisation d'un inventaire – calcul d'un coût moyen pondéré

## S7 – communication

Connaissances	Limites des connaissances (on se limitera à)
<b>S7.1 – la présentation et le comportement professionnel</b>	
– L'attitude corporelle – L'esthétique (tenue vestimentaire, coiffure...)	Attitude et présentation adaptées aux exigences de l'entreprise et de la profession
<b>S7.2 – la typologie de la clientèle</b>	Notions essentielles de base Étude des besoins Différents types de clientèle
<b>S7.3 – la communication orale en français et en langue étrangère</b>	Pratique d'une langue étrangère appliquée à la profession (anglais)
<b>S7.4 – la communication écrite</b>	
– Rédaction de messages et de bons de prise de commande	Bons de commande, messages
<b>S7.5 – les outils de communication</b>	
– Les outils informatiques, les logiciels – La télécopie – Les services télématiques, messageries...	Utilisation des outils informatiques à des fins professionnelles (logiciels professionnels, Minitel, télécopie)
<b>S7.6 – les techniques de vente</b>	
– Prise de contact – Prise en charge – Suivi – Recherche des besoins – Conclusion – Prise de congé	Exploitation des techniques de vente appliquées aux produits et services de l'entreprise La vente en boutiques et rayons spécialisés

## Mise en relation des capacités et compétences terminales et des savoirs technologiques et scientifiques

Compétence globale : le titulaire de la mention complémentaire Employé barman doit être capable d'entretenir les locaux, d'effectuer la mise en place afin d'accueillir, conseiller et préparer les boissons à une clientèle française ou étrangère.			Savoirs associés						
Capacités		Savoir-faire	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7
C1 réaliser	C1.1	Mettre en place les locaux, matériels et produits							
	C1.2	Doser en utilisant une verrerie adaptée							
	C1.3	Maîtriser la confection des cocktails							
	C1.4	Servir et assurer le suivi du service							
	C1.5	Enregistrer, facturer, encaisser une commande							

C2 communiquer	C2.1	Accueillir le client								
	C2.2	Utiliser les supports de vente								
	C2.3	Conseiller et orienter le choix du client								
	C2.4	S'informer pour mieux informer le client								
	C2.5	Participer à l'animation du point de vente								

C3 contrôler gérer	C3.1	Réceptionner les approvisionnements							
	C3.2	Contrôler les stocks							
	C3.3	Vérifier l'état de marche du matériel							
	C3.4	Élaborer et utiliser une fiche technique							
	C3.5	Effectuer les opérations de caisse							

S1 Élaboration des produits

S2 Règles de composition des cocktails

S3 Dégustation

S4 Agencement et équipement du bar et de l'office

S5 Législation

S6 Gestion appliquée

S7 Communication

Relation fondamentale