

# LIVRET DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

## BAC PRO CSR

Document à destination des tuteurs et formateurs en entreprise



# SOMMAIRE

- Situation 1 – Mise en place et organisation d’une prestation en salle (Pôle 2)**
- Situation 2 – Prise de commande et conseil client (Pôle 1)**
- Situation 3 – Réception et contrôle des livraisons (Pôle 4)**
- Situation 4 – Communiquer en situation de service avec les équipes (Pôle 1)**
- Situation 5 – Servir des mets en respectant les règles de préséance (Pôle 2)**
- Situation 6 – Réaliser un briefing avant service (Pôle 3)**
- Situation 7 – Préparer et contrôler la mise en place du service (Pôle 2)**
- Situation 8 – Conseiller la clientèle et proposer des accords mets-boissons (Pôle 1)**
- Situation 9 – Réaliser une synthèse écrite après le service (Pôle 3)**
- Situation 10 – Mettre à jour les stocks et réaliser un inventaire (Pôle 4)**
- Situation 11 – Intégrer un nouveau membre dans l’équipe de salle (Pôle 3)**
- Situation 12 – Répondre à une demande spécifique en situation de service (Pôle 1)**
- Situation 13 – Servir des boissons selon le type de service (Pôle 2)**
- Situation 14 – Réaliser la remise en état de la salle (Pôle 2)**
- Situation 15 – Produire une synthèse orale après le service (Pôle 3)**
- Situation 16 – Organiser les activités avant, pendant et après le service (Pôle 2)**
- Situation 17 – Appliquer les règles d’hygiène, de santé et de sécurité (Pôle 5)**
- Situation 18 – Participer à l’organisation avec les autres services (Pôle 2)**
- Situation 19 – Contribuer à la mise en place d’une action commerciale (Pôle 1)**
- Situation 20 – Adopter une attitude et un comportement professionnels (Pôle 3)**
-

# SITUATION 1

## MISE EN PLACE ET ORGANISATION D'UNE PRESTATION EN SALLE

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Réaliser les différentes mises en place
- ✚ Contrôler la conformité des installations
- ✚ Réagir face à un aléa en cours de mise en place

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

#### POLE 2 – ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION

- C2-1.3 – Réaliser les différentes mises en place
- C2-1.4 – Contrôler les mises en place

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- ❖ Réaliser une mise en place adaptée à la prestation
- ❖ Contrôler la qualité, la conformité et la rapidité d'exécution
- ❖ Réagir de manière appropriée en cas d'imprévu

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- ✓ Mettre en œuvre les standards de mise en place selon le service attendu
- ✓ Contrôler les installations et identifier les non-conformités
- ✓ Prendre des mesures correctrices en autonomie

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Respect des procédures de mise en place				
Conformité du dressage avec la prestation attendue				
Réactivité face aux aléas de dernière minute				

### CONSEIL :

- 🔧 Organiser soigneusement la mise en place
- 🔧 Vérifier chaque élément nécessaire au bon déroulement du service
- 🔧 Gagner en efficacité et éviter les oublis de dernière minute



# SITUATION 2

## PRISE DE COMMANDE ET CONSEIL CLIENT

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Accueillir un client en salle
- ✚ Conseiller les mets et boissons
- ✚ Prendre une commande complète et personnalisée

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

#### POLE 1 – COMMUNICATION, DEMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTELE

- C1-1.5 – Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale
- C1-3.5 – Prendre une commande

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

Conseiller et orienter le client selon ses attentes  
Argumenter une offre en valorisant les produits  
Assurer la prise de commande de manière rigoureuse

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

Identifier les attentes spécifiques de la clientèle  
Construire une argumentation commerciale adaptée  
Utiliser un vocabulaire professionnel clair et précis

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Pertinence du conseil apporté en lien avec les attentes du client				
Qualité de l'argumentation commerciale				
Rigueur et clarté de la prise de commande				

### CONSEIL :

- 👂 Écouter activement le client
- 👂 Cerner précisément ses attentes
- 👂 Formuler une proposition adaptée



# SITUATION 3

## RÉCEPTION ET CONTRÔLE DES LIVRAISONS

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Réceptionner les marchandises livrées
- ✚ Contrôler quantitativement et qualitativement les produits
- ✚ Signaler et traiter les non-conformités

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 4 – Gestion des approvisionnements et d'exploitation en restauration
  - C4-2.1 – Réceptionner et contrôler les produits livrés
  - C4-2.6 – Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Vérifier la conformité entre la commande et la livraison
- Contrôler l'état et les conditions des produits réceptionnés
- Rédiger un compte rendu en cas de litige ou de défaut

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Maîtriser les documents de réception (bons de livraison, factures, fiches de non-conformité)
- Identifier les anomalies de livraison (quantité, qualité, température)
- Réagir avec professionnalisme face à une non-conformité

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Conformité du contrôle quantitatif et qualitatif				
Pertinence du traitement des anomalies				
Rigueur dans la traçabilité et transmission des informations à la hiérarchie				

### CONSEIL :

- 🔧 Vérifier méthodiquement les livraisons
- 🔧 Comparer les bons de commande et les produits reçus
- 🔧 Contrôler quantité, qualité et température



# SITUATION 4

## COMMUNIQUER EN SITUATION DE SERVICE AVEC LES ÉQUIPES

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Préparer le service avec les équipes
- ✚ Échanger les informations pendant le service
- ✚ Coordonner les actions au cours du service

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 1 – Communication, démarche commerciale et relation clientèle
- C1-2.2 – Communiquer en situation de service avec les équipes

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Communiquer en situation de service avec les équipes

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Assurer une bonne transmission des informations en situation de service
- Coordonner les interventions avec les membres de l'équipe
- Maintenir la fluidité du service par une communication professionnelle

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Qualité des échanges avec l'équipe pendant le service				
Capacité à coordonner les actions en temps réel				
Utilisation d'un langage professionnel et adapté				

### CONSEIL :

- 👂 Communiquer clairement avec les membres de l'équipe
- 👂 Assurer une coordination fluide
- 👂 Poser des questions ou transmettre une information utile



# SITUATION 5

## SERVIR DES METS EN RESPECTANT LES RÈGLES DE PRÉSÉANCE

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Mettre en œuvre les techniques de service des mets
- ✚ Respecter les règles de préséance et de savoir-être
- ✚ Assurer la synchronisation du service avec la cuisine

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 2 – Organisation et services en restauration
- C2-3.1 – Servir des mets

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Servir des mets

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Appliquer les techniques de service attendues selon le type de mets
- Respecter les priorités de service et les usages professionnels
- Synchroniser le service avec le rythme de la production

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Maîtrise des techniques de service des mets				
Respect des règles de préséance				
Coordination efficace avec l'équipe de cuisine				

### CONSEIL :

- 🍷 Respecter les règles de préséance
- 🍷 Adapter son rythme à celui du client
- 🍷 Conserver une posture élégante et professionnelle

# SITUATION 6

## RÉALISER UN BRIEFING AVANT SERVICE

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Organiser un briefing d'équipe avant le service
- ✚ Communiquer les consignes et les objectifs de la prestation
- ✚ S'assurer de la compréhension par tous les membres de l'équipe

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 3 – Animation et gestion d'équipe en restauration
- C3-1.1 – Adopter une attitude et un comportement professionnels
- C3-1.2 – Appliquer les plannings de service

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Adopter une attitude et un comportement professionnels
- Appliquer les plannings de service

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Préparer les équipes au service à venir
- Diffuser clairement les consignes opérationnelles
- Vérifier la compréhension et l'adhésion aux objectifs

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Pertinence des informations communiquées pendant le briefing				
Clarté et autorité dans la transmission des consignes				
Respect de l'organisation prévue et du planning de service				

### CONSEIL :

- 👂 Préparer un briefing structuré
- 👂 Expliquer les objectifs et les tâches
- 👂 Identifier les points de vigilance



# SITUATION 7

## PRÉPARER ET CONTRÔLER LA MISE EN PLACE DU SERVICE

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Organiser la mise en place selon le type de prestation
- ✚ Préparer le matériel nécessaire
- ✚ Contrôler la conformité avant ouverture

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 2 – Organisation et services en restauration
- C2-1.2 – Organiser la mise en place
- C2-1.4 – Contrôler les mises en place

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Organiser la mise en place
- Contrôler les mises en place

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Organiser efficacement la mise en place selon le service prévu
- Assurer la disponibilité et la conformité du matériel
- Vérifier les installations avant ouverture au public

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Organisation logique et fonctionnelle de la mise en place				
Disponibilité et conformité du matériel nécessaire				
Qualité du contrôle réalisé en amont du service				

### CONSEIL :

- 🔧 Planifier les tâches de mise en place
- 🔧 Anticiper les imprévus
- 🔧 Vérifier installations et matériel avant l'arrivée des clients



# SITUATION 8

## CONSEILLER LA CLIENTÈLE ET PROPOSER DES ACCORDS METS-BOISSONS

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Identifier les attentes du client
- ✚ Proposer des boissons en adéquation avec les mets choisis
- ✚ Argumenter l'accord mets-boissons avec clarté

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 1 – Communication, démarche commerciale et relation clientèle
- C1-1.5 – Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale
- C1-3.4 – Proposer des accords mets-boissons ou boissons-mets

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale
- Proposer des accords mets-boissons ou boissons-mets

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Analyser les choix du client et adapter son conseil
- Valoriser les produits en proposant un accord cohérent
- Utiliser un vocabulaire professionnel adapté au service

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Pertinence de l'accord mets-boissons proposé				
Clarté de l'argumentation et valorisation des produits				
Capacité à adapter le discours à différents profils de clientèle				

### CONSEIL :

- 🍷 Construire une argumentation simple et précise
- 🍷 Valoriser les accords mets-boissons
- 🍷 S'appuyer sur les connaissances produits



# SITUATION 9

## RÉALISER UNE SYNTHÈSE ÉCRITE APRÈS LE SERVICE

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Analyser le déroulement d'un service
- ✚ Formaliser une synthèse professionnelle
- ✚ Proposer des axes d'amélioration

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 3 – Animation et gestion d'équipe en restauration
- C3-3.1 – Produire une synthèse écrite

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Produire une synthèse écrite

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Reformuler clairement les faits marquants d'un service
- Proposer des améliorations réalistes
- Présenter un document structuré et professionnel

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Qualité rédactionnelle et structuration de la synthèse				
Capacité à faire une analyse pertinente du service				
Proposition d'actions d'amélioration cohérentes				

### CONSEIL :

- 🔊 Analyser objectivement le déroulement du service
- 🔊 Noter les points forts et les axes d'amélioration
- 🔊 Rédiger une synthèse claire et structurée

# SITUATION 10

## METTRE À JOUR LES STOCKS ET RÉALISER UN INVENTAIRE

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Mettre à jour les stocks à l'aide des outils de gestion
- ✚ Effectuer un inventaire des produits en salle
- ✚ Renseigner les documents de gestion appropriés

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 4 – Gestion des approvisionnements et d'exploitation en restauration
- C4-2.4 – Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés
- C4-2.5 – Réaliser un inventaire

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés
- Réaliser un inventaire

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Suivre l'état des stocks à l'aide des outils de gestion
- Garantir l'exactitude des quantités disponibles
- Formaliser les résultats de l'inventaire dans les documents de gestion

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Utilisation rigoureuse des outils de gestion des stocks				
Fiabilité des données saisies lors de l'inventaire				
Exactitude de la mise à jour des documents de gestion				

### CONSEIL :

- 🔧 Utiliser les outils de gestion de stock
- 🔧 Comptabiliser avec précision les produits
- 🔧 Éviter les ruptures ou excédents



# SITUATION 11

## INTÉGRER UN NOUVEAU MEMBRE DANS L'ÉQUIPE DE SALLE

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Accueillir un nouveau collaborateur
- ✚ Présenter l'environnement de travail et les procédures
- ✚ Assurer son accompagnement pendant la prise de poste

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 3 – Animation et gestion d'équipe en restauration
- C3-2.1 – Accueillir et intégrer un nouveau membre du personnel

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Accueillir et intégrer un nouveau membre du personnel

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Assurer un accueil professionnel et structuré
- Transmettre les informations essentielles à l'exercice du poste
- Favoriser une intégration rapide et efficace au sein de l'équipe

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Qualité de l'accueil et du contact établi				
Clarté dans la présentation des consignes et de l'environnement				
Suivi du nouvel arrivant durant son intégration				

### CONSEIL :

- 👂 Accueillir chaleureusement le nouveau collaborateur
- 👂 Expliquer les consignes avec clarté
- 👂 Favoriser une intégration progressive

# SITUATION 12

## RÉPONDRE À UNE DEMANDE SPÉCIFIQUE EN SITUATION DE SERVICE

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Écouter activement la demande spécifique du client
- ✚ Analyser la faisabilité de la demande dans le contexte du service
- ✚ Répondre de manière adaptée et professionnelle

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 1 – Communication, démarche commerciale et relation clientèle
- C1-1.6 – Répondre aux attentes spécifiques de la clientèle

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Répondre aux attentes spécifiques de la clientèle

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Identifier clairement la demande particulière du client
- Apporter une réponse personnalisée en cohérence avec l'organisation
- Préserver la qualité de la relation client tout au long du processus

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Écoute et reformulation précise de la demande				
Qualité de la réponse apportée en lien avec les possibilités du service				
Posture professionnelle dans la gestion de la situation				

### CONSEIL :

- 👂 Identifier rapidement la demande spécifique du client
- 👂 Proposer une solution cohérente avec l'organisation
- 👂 S'adapter avec calme et professionnalisme



# SITUATION 13

## SERVIR DES BOISSONS SELON LE TYPE DE SERVICE

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Préparer les boissons à servir selon les commandes
- ✚ Servir les boissons dans les règles de l'art
- ✚ Adapter le service selon le type de boisson (chaude, froide, alcoolisée)

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 2 – Organisation et services en restauration
- C2-3.3 – Servir des boissons

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Servir des boissons

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Respecter les techniques de service adaptées à chaque boisson
- Appliquer les règles de sécurité et de législation en vigueur
- Valoriser les boissons servies dans le respect du protocole

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Application des techniques appropriées au type de boisson				
Respect des consignes de sécurité et de législation				
Maîtrise du service et présentation soignée				

### CONSEIL :

- 🍷 Appliquer les techniques propres à chaque boisson
- 🍷 Respecter les règles de service et de sécurité
- 🍷 Adapter le geste au produit servi

# SITUATION 14

## RÉALISER LA REMISE EN ÉTAT DE LA SALLE

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Nettoyer les équipements et mobiliers de la salle
- ✚ Remettre les matériels en état pour le service suivant
- ✚ Appliquer les procédures de sécurité et d'hygiène

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 2 – Organisation et services en restauration
- C2-1.1 – Entretien des locaux et des matériels

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Entretien des locaux et des matériels

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Assurer un nettoyage efficace des zones de service
- Remettre à disposition un environnement opérationnel conforme
- Respecter les normes d'hygiène, de sécurité et d'environnement

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Respect des procédures d'entretien				
Qualité de la remise en état des espaces et matériels				
Application rigoureuse des règles d'hygiène et sécurité				

### CONSEIL :

- 🧽 Nettoyer la salle selon les protocoles d'hygiène
- 🧽 Ranger méthodiquement le matériel
- 🧽 Préparer un environnement fonctionnel pour le service suivant



# SITUATION 15

## PRODUIRE UNE SYNTHÈSE ORALE APRÈS LE SERVICE

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Présenter les faits marquants du service devant l'équipe
- ✚ Exprimer les points positifs et axes de progrès
- ✚ Proposer des ajustements pour le service suivant

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 3 – Animation et gestion d'équipe en restauration
- C3-3.2 – Présenter oralement la synthèse

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Présenter oralement la synthèse

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Analyser les points forts et faibles du service réalisé
- Communiquer avec clarté devant un auditoire
- Construire une démarche d'amélioration continue

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Pertinence de l'analyse restituée oralement				
Clarté de l'expression et posture professionnelle				
Capacité à formuler des propositions d'amélioration				

### CONSEIL :

- 🗣️ Structurer ton discours oral
- 🗣️ Souligner les réussites et les points à améliorer
- 🗣️ Soigner ta posture et ton langage



# SITUATION 16

## ORGANISER LES ACTIVITÉS AVANT, PENDANT ET APRÈS LE SERVICE

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Préparer la répartition des tâches avant le service
- ✚ Assurer le suivi des activités pendant le service
- ✚ Organiser la remise en état après le service

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 2 – Organisation et services en restauration
- C2-2.2 – Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Anticiper les besoins d'organisation en fonction du service à réaliser
- Coordonner les actions de l'équipe pendant le service
- Assurer une clôture de service efficace et structurée

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Pertinence de la planification des tâches				
Qualité du suivi des actions pendant le service				
Organisation de la remise en état dans les temps impartis				

### CONSEIL :

- 👂 Répartir les tâches de manière équitable
- 👂 Suivre leur réalisation pendant le service
- 👂 Clôturer efficacement le service

# SITUATION 17

## APPLIQUER LES RÈGLES D'HYGIÈNE, DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Identifier les risques potentiels liés à l'activité en salle
- ✚ Respecter les protocoles d'hygiène en vigueur
- ✚ Mettre en œuvre les consignes de sécurité

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 5 – Démarche qualité en restauration
- C5-1.2 – Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Prévenir les risques en respectant les normes réglementaires
- Appliquer rigoureusement les règles d'hygiène et de sécurité
- Garantir un environnement de travail sécurisé et conforme

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Application conforme des règles d'hygiène				
Maîtrise des gestes professionnels liés à la sécurité				
Capacité à réagir en cas de situation à risque				

### CONSEIL :

- 🔔 Appliquer rigoureusement les consignes de sécurité
- 🔔 Respecter les règles d'hygiène à tout moment
- 🔔 Garantir un environnement de travail sûr



# SITUATION 18

## PARTICIPER À L'ORGANISATION AVEC LES AUTRES SERVICES

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Coordonner les besoins du service salle avec la cuisine
- ✚ Assurer les échanges d'informations avec l'accueil
- ✚ Adapter l'organisation selon les contraintes interservices

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 2 – Organisation et services en restauration
- C2-2.1 – Participer à l'organisation avec les autres services

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Participer à l'organisation avec les autres services

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Fluidifier les échanges entre les différents pôles de l'établissement
- Adapter son travail en fonction des contraintes des autres services
- Optimiser la coordination interservices pour un service client de qualité

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Qualité des échanges avec les services associés				
Réactivité face aux ajustements demandés par les autres pôles				
Adaptabilité dans l'organisation du travail en équipe				

### CONSEIL :

- 👂 Collaborer activement avec les autres services
- 👂 Fluidifier les échanges interservices
- 👂 Adapter l'organisation en conséquence



# SITUATION 19

## CONTRIBUER À LA MISE EN PLACE D'UNE ACTION COMMERCIALE

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Participer à la conception d'une action commerciale en salle
- ✚ Mettre en œuvre les outils de promotion
- ✚ Suivre les résultats et faire un retour à l'équipe

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 1 – Communication, démarche commerciale et relation clientèle
- C1-1.7 – Participer à la mise en place d'une action commerciale

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Participer à la mise en place d'une action commerciale

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Contribuer à une opération de valorisation de l'offre
- Mettre en œuvre les supports promotionnels
- Suivre les retombées commerciales de l'action

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Pertinence de l'action commerciale proposée				
Maîtrise des supports et outils de mise en œuvre				
Clarté de l'analyse du retour de l'action				

### CONSEIL :

- 👂 Participer activement à l'action commerciale
- 👂 Mettre en œuvre les outils promotionnels
- 👂 Suivre les résultats et formuler un retour

# SITUATION 20

## ADOPTER UNE ATTITUDE ET UN COMPORTEMENT PROFESSIONNELS

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- ✚ Respecter les règles de savoir-être dans l'établissement
- ✚ Adapter son comportement en fonction des interlocuteurs
- ✚ Représenter l'image de l'entreprise en salle

### COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

- Pôle 3 – Animation et gestion d'équipe en restauration
- C3-1.1 – Adopter une attitude et un comportement professionnels

### COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

- Adopter une attitude et un comportement professionnels

### OBJECTIF(S) VISÉ(S)

- Respecter les règles de politesse, ponctualité, présentation
- Adapter son comportement aux situations professionnelles
- Valoriser l'image de l'établissement auprès des clients

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Respect des règles de comportement attendues				
Posture et langage adaptés aux situations				
Cohérence avec les valeurs de l'établissement				

### CONSEIL :

- Adopter une attitude professionnelle en toutes circonstances
- Respecter les règles de politesse et de présentation
- Représenter dignement ton établissement



# FICHE DE SUIVI DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

## BAC PRO CSR

Nom de l'élève : \_\_\_\_\_ Nom de l'entreprise : \_\_\_\_\_

Nom et fonction du tuteur : \_\_\_\_\_

N°	INTITULE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	RÉALISÉE				OBSERVÉE	NON RÉALISÉE
		Non acquis	En cours	Acquis partiel	Maîtrisé		
1	Mise en place et organisation d'une prestation en salle <b>(Pôle 2)</b>						
2	Prise de commande et conseil client <b>(Pôle 1)</b>						
3	Réception et contrôle des livraisons <b>(Pôle 4)</b>						
4	Communiquer en situation de service avec les équipes <b>(Pôle 1)</b>						
5	Servir des mets en respectant les règles de préséance <b>(Pôle 2)</b>						
6	Réaliser un briefing avant service <b>(Pôle 3)</b>						
7	Préparer et contrôler la mise en place du service <b>(Pôle 2)</b>						
8	Conseiller la clientèle et proposer des accords mets-boissons <b>(Pôle 1)</b>						
9	Réaliser une synthèse écrite après le service <b>(Pôle 3)</b>						
10	Mettre à jour les stocks et réaliser un inventaire <b>(Pôle 4)</b>						
11	Intégrer un nouveau membre dans l'équipe de salle <b>(Pôle 3)</b>						
12	Répondre à une demande spécifique en situation de service <b>(Pôle 1)</b>						
13	Servir des boissons selon le type de service <b>(Pôle 2)</b>						
14	Réaliser la remise en état de la salle <b>(Pôle 2)</b>						
15	Produire une synthèse orale après le service <b>(Pôle 3)</b>						
16	Organiser les activités avant, pendant et après le service <b>(Pôle 2)</b>						
17	Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité <b>(Pôle 5)</b>						
18	Participer à l'organisation avec les autres services <b>(Pôle 2)</b>						
19	Contribuer à la mise en place d'une action commerciale <b>(Pôle 1)</b>						
20	Adopter une attitude et un comportement professionnels <b>(Pôle 3)</b>						

# GRILLE DE POSITIONNEMENT DES COMPÉTENCES

## BAC PRO CSR

### PÔLE 1

COMPÉTENCE	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS	MAÎTRISÉ
C 1.1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe				
C 1.1.2 Accueillir la clientèle				
C 1.1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle				
C 1.1.4 Présenter les supports de vente				
C 1.1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale				
C 1.1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle				
C 1.1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles				
C 1.1.8 Prendre congé du client				
C 1.2.1 Communiquer avant le service avec les équipes				
C 1.2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes				
C 1.2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure				
C 1.2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers				
C 1.3.1 Valoriser les produits				
C 1.3.2 Valoriser les espaces de vente				
C 1.3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons				
C 1.3.4 Proposer des accords mets – boissons ou boissons mets				
C 1.3.5 Prendre une commande				
C 1.3.6 Favoriser la vente additionnelle, la vente à emporter				
C 1.3.7 Facturer et encaisser				

## PÔLE 2

COMPÉTENCE	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS	MAÎTRISÉ
C 2.1.1 Entretien des locaux et des matériels				
C 2.1.2 Organiser la mise en place				
C 2.1.3 Réaliser les différentes mises en place				
C 2.1.4 Contrôler les mises en place				
C 2.2.1 Participer à l'organisation avec les autres services				
C 2.2.2 Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service				
C 2.2.3 Optimiser le service				
C 2.3.1 Servir des mets				
C 2.3.2 Valoriser des mets				
C 2.3.3 Servir des boissons				

## PÔLE 3

COMPÉTENCE	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS	MAÎTRISÉ
C 3.1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels				
C 3.1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service				
C 3.1.3 S'inscrire dans un principe de formation continue				
C 3.1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel				
C 3.2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe				
C 3.2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé				
C 3.2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation				
C 3.3.1 Produire une synthèse écrite pour rendre compte de son activité				
C 3.3.2 Présenter oralement la synthèse				

## PÔLE 4

COMPÉTENCE	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS	MAÎTRISÉ
C 4.1.1 Déterminer les besoins en consommables et petits matériels				
C 4.1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges				
C 4.1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons				
C 4.1.4 Renseigner les documents d'approvisionnement				
C 4.2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés				
C 4.2.2 Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement				
C 4.2.3 Stocker les produits				
C 4.2.4 Mettre à jour les stocks avec les outils de gestion				
C 4.2.5 Réaliser un inventaire				
C 4.2.6 Repérer et traiter les anomalies de gestion des stocks				
C 4.3.1 Participer à la régulation des consommations				
C 4.3.2 Améliorer la productivité				
C 4.3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux				
C 4.3.4 Analyser les écarts de coûts				
C 4.3.5 Exploiter des outils de gestion				
C 4.4.1 Contribuer à la fixation des prix				
C 4.4.2 Suivre chiffre d'affaires, fréquentation, addition moyenne				
C 4.4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge				
C 4.4.4 Gérer les invendus				
C 4.4.5 Mesurer la réaction face à l'offre prix				
C 4.4.6 Mesurer et analyser les écarts de chiffre d'affaires				

## PÔLE 5

COMPÉTENCE	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS	MAÎTRISÉ
C 5.1.1 Être à l'écoute de la clientèle				
C 5.1.2 Respecter les règles d'hygiène, de santé et de sécurité				
C 5.1.3 Intégrer les principes de développement durable				
C 5.1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique				
C 5.2.1 Contrôler la qualité sanitaire				
C 5.2.2 Contrôler la qualité organoleptique				
C 5.2.3 Contrôler la qualité marchande				
C 5.2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité				
C 5.2.5 S'inscrire dans une démarche de veille et de développement				