|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **POLE D’ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 :**  **COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE** | | | | | |
| Compétences | Activité professionnelle | Seconde | Première | | Terminale |
| **C 1.1**  **Prendre en charge la clientèle** | Gestion des réservations individuelles et de groupe | Prise en compte des disponibilités et des contraintes de l’établissement  Optimisation de la gestion de la capacité d'accueil en fonction d’une prestation donnée  Conformité de la réservation enregistrée avec la demande du client | - | | - |
| Accueil de la clientèle  Recueil des besoins et des attentes de la clientèle | Cohérence de la tenue et du comportement professionnel avec le concept de restauration  Respect des consignes, des procédures d’accueil, à partir des standards donnés du service  Qualité de l’expression verbale et non verbale (richesse du vocabulaire, attitude commerciale et avenante...)  Repérage des éléments verbaux et non verbaux (écoute active) permettant de caractériser le profil et/ou les attentes de la clientèle  Identification des besoins de la clientèle  Adaptation de la communication au type de restauration | - | | ~~-~~ |
| Présentation des supports de vente | - | Cohérence de l’utilisation de supports propres, à jour et conformes aux consignes et à la réglementation  Qualité de la mise en avant des propositions de l’établissement  Qualité de l’information faite à la clientèle sur des changements éventuels, des ruptures sur la carte | | - |
| Conseil à la clientèle  Proposition d’une argumentation commerciale | ~~-~~ | Qualité de la prise en compte des objectifs de vente  pertinence des conseils et de l’argumentation pour répondre aux demandes et aux attentes de la clientèle  Cohérence de l’utilisation de supports propres, à jour et conformes aux consignes et à la réglementation  Qualité de la mise en avant des propositions de l’établissement  Qualité de l’information faite à la clientèle sur des changements éventuels, des ruptures sur la carte | | ~~-~~ |
| Évaluation de la satisfaction du client et la fidélisation de la clientèle | Qualité du suivi et de la mesure du degré de satisfaction du client, pendant et après la prestation | Qualité du suivi et de la mesure du degré de satisfaction du client, pendant et après la prestation  Qualité de la transmission des avis et des remarques des clients à la hiérarchie  Qualité de la mise en œuvre de la politique commerciale de l’entreprise | | - |
| Prise de congé du client | Conformité de la prise de congé du client avec les usages de l’établissement | - | | - |
| **C 1.2**  **Entretenir des relations professionnelles** | Communication avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception, …) | Cohérence entre les informations techniques transmises par les différents services et l’argumentaire commercial | Pertinence du langage commercial en matière de promotion des ventes | | ~~-~~ |
| Communication en situation de service avec les personnels (cuisine, bar, cave, réception, …). | Conformité des annonces en fonction des procédures et des services  Respect des contraintes (temps, prestation particulière, …)  Qualité du comportement professionnel entre les différents services  Pertinence du vocabulaire utilisé  Qualité de la transmission de la commande | - | | - |
| **C 1.3**  **Vendre**  **des prestations** | Valorisation des produits | Adéquation aux évènements calendaires  Respect de la saisonnalité  Qualité de la promotion des produits régionaux  Originalité et créativité | Pertinence des actions promotionnelles proposées  Qualité de la valorisation des produits français (connaissances historiques, géographiques, climatiques, culturelles…)  Pertinence des animations (repas à thème, intervenants extérieurs…)  Originalité et créativité | | Qualité de la valorisation des produits européens et mondiaux (connaissances historiques, géographiques, climatiques, culturelles…)  Pertinence des animations (repas à thème, intervenants extérieurs…)  Originalité et créativité |
|  | Valorisation des espaces de vente | - | - | | Qualité de l’adéquation entre la prestation commandée et l’aménagement des espaces de vente (facteurs d'ambiance)  Originalité et créativité |
| Mise en œuvre des techniques de vente des mets et des boissons | Qualité de l’écoute du client  Qualité de la mise en confiance du client  Force de conviction pour réaliser la vente (choix des mots, tonalité, gestuelle...)  Atteinte des objectifs fixés par l’entreprise | ~~-~~ | | Pertinence des supports et des matériels utilisés (buffet, chariot, photographie…)  Pertinence du guidage du choix du client |
| Proposition d’accords mets – boissons ou boissons – mets | - | Connaissance des produits et des boissons  Connaissance des accords classiques mets boissons  Connaissance des méthodes et techniques nouvelles de production (Bio, labels, nature...)  Qualité des tendances et des évolutions de consommation prises en considération  Qualité de l’argumentation des propositions  Respect des attentes de la clientèle (goût, budget, nouveauté,...) | | Pertinence du guidage des choix du client  Qualité de l’argumentaire de vente (crédibilité, bonne connaissance des produits, des actions promotionnelles de l’entreprise, personnalisation de l’argumentaire...)  Atteinte des objectifs fixés par l’entreprise |
| Prise de commande | Qualité de l'argumentation commerciale  Conformité de la commande  Respect des spécificités (temps de préparation et d’attente, cuissons, …) | Efficacité des techniques de vente mise en œuvre  Qualité de la reformulation de la commande | | Optimisation des ventes additionnelles et à emporter en suscitant l’envie chez le client de consommer davantage (plats supplémentaires, eaux en bouteille, apéritifs, digestifs, produits d’accompagnement…)  Atteinte des objectifs de vente |
| Facturation et l’encaissement | Conformité du contrôle du fonds de caisse avant et après le service  Qualité de la facture établie  Vérification de la facturation des prestations commandées  Remise de la facture au client suite à sa demande  Conformité des encaissements effectués et des règlements saisis  Maîtrise des moyens de paiement (espèces, chèques, cartes bancaires, paiements différés, offerts...)  Clôture de caisse (balance, ventilation, bordereaux, ...) | - | - | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **POLE D’ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°2 :**  **ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION** | | | | |
| Compétences | Activité professionnelle | Seconde | Première | Terminale |
| **C 2.1**  **Réaliser**  **la mise en place** | Entretien des locaux et des | Pertinence de l’identification des pictogrammes  Respect de la réglementation, des procédures, des protocoles (mode opératoire dans l’utilisation des produits) | - | - |
| Organisation, la réalisation et le contrôle de la mise en place | Respect des procédures de l'entreprise  Qualité de la prise en compte des informations liées à la prestation à assurer  Cohérence entre la prestation commandée et l'organisation préconisée  Respect des contraintes : temps, espace, service, observations particulières, ...  Conformité de la mise en place avec la prestation attendue (à la carte, menu, banquet)  Rapidité d'exécution de la mise en place  Respect du temps imparti  Conformité de la mise en place : propreté, disposition, ... | Conformité de la mise en place avec la prestation attendue (buffet, brunch, service en chambre, petit déjeuner, cocktail, à la carte, menu, banquet, …)  Réaction aux aléas et corrections éventuelles  Qualité des informations transmises à la hiérarchie | - |
| Optimisation du service | - | - | Qualité de la vérification des denrées (état, DLUO, DLC, ...)  Élimination des produits non conformes  Respect des obligations légales en matière de conditionnement, étiquetage et stockage des denrées  Optimisation de la gestion des denrées non utilisées  Qualité de la transmission des informations au(x) service(s) concerné(s)  Qualité et cohérence de la réaction face à un aléa de service |
| **C 2.2**  **Gérer le service** | Participation à l’organisation avec les autres services (cuisine, bar, office, lingerie, réception, services techniques, …)  Organisation et répartition des activités et des tâches avant, pendant et après le service | - | Pertinence de la prise en compte des contraintes de chaque service  Respect des procédures de l'entreprise  Respect de la réglementation  Conformité des tâches planifiées avec la prestation commandée  Optimisation de la capacité d’accueil (rotation, temps de service, …)  Planification de son travail et celui de son (ses) commis  Répartition équilibrée des tâches dans le temps et dans l'espace  Optimisation des compétences humaines : savoirs- faire, savoirs-être | - |
| **C 2.3**  **Servir**  **des mets et des boissons** | Service des mets :  - à l'assiette  - au plat (anglaise, française, plat sur table)  - au plateau  - au guéridon  - au buffet | Respect des pratiques propres à l'entreprise  Connaissance des produits  Connaissance des grammages  Utilisation adaptée du matériel  Respect et maîtrise des techniques et règles de service (préséance, temps, température, dressage, ...)  Réapprovisionnement de l'office (ménagères, condiments, ...) | - | - |
| Valorisation des mets | - | Valorisation des mets par la mise en œuvre d’une technique appropriée :  - une finition « minute »  - une technique de découpe (poisson rond ou plat, viande, volaille, fruit, fromage, pâtisserie, …)  - une technique de flambage,  - une technique de tartare | - |
| Service des boissons | Respect des pratiques propres à l'entreprise  Respect des dosages  Utilisation adaptée du matériel  Respect et maîtrise des techniques et règles de service (préséance, température de service, débouchage, charge et port du plateau, ...)  Réapprovisionnement des postes de travail (bar, cave du jour, ...) | Connaissance des principaux produits et notions de coût d’achat et de prix de vente  Respect des dosages  Utilisation adaptée du matériel  Respect de la réglementation et de la législation | Connaissance des principaux produits et notions de coût d’achat et de prix de vente  Maîtrise d’une technique d’élaboration au verre, au verre à mélange, au shaker et au blender  Maîtrise de la technique du tirage |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **POLE D’ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 :**  **ANIMATION D’ÉQUIPE EN RESTAURATION** | | | | |
| Compétences | Activité professionnelle | Seconde | Première | Terminale |
| **C 3.1**  **Animer**  **une équipe** | Appropriation d’une attitude et d’un comportement professionnels | Conformité de la tenue professionnelle  Respect des horaires de travail  (ponctualité), du règlement intérieur  Respect de l’application du principe de la marche en avant  Capacité à travailler en équipe (solidarité, entraide)  Autonomie dans le travail  Maitrise de soi et qualité de médiation | **-** | **-** |
| Inscription (et inscription du personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie et/ou de projet de déroulement de carrière | - | Richesse et diversité de l’expérience acquise  Respect des consignes, des procédures  Conseils et remédiations adaptés  Pertinence des informations transmises | - |
| **C 3.2**  **Optimiser**  **les performances de l’équipe** | Evaluation de son travail et/ou celui de son équipe  Analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l’aide de son supérieur hiérarchique  Proposition et/ou mise en œuvre des actions d’optimisation et/ou correctives | - | Respect du planning horaire  Pertinence des informations transmises à la hiérarchie et à son équipe  Qualité de l’analyse  Mesure objective et réaliste des écarts  Proposition d’actions correctives adaptées  Proposition d’actions pour optimiser les performances de son équipe  Atteinte des objectifs | - |