|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Compétence | Activité professionnelle | Contenu | Semaine |
| Animer une équipe | L’appropriation d’une attitude, d’un comportement professionnel | Recherche sur l’adéquation de la tenue professionnelle avec le concept de restauration, la fonction,… | 1 |
| Réaliser la mise en place | L’entretien des locaux, le maintien des matériels en état de fonctionnement | Exercices d’application  Entretien des locaux et du matériel | 2 |
| L’organisation, la réalisation et le contrôle de la mise en place | Exercices d’application  Rédaction des bons (linge, cave, économat,…)  Réalisation de la carcasse  Réalisation de la mise en place (nappage) | 3 |
| Exercices d’application  Réalisation de la mise en place (menu, carte, banquet, …)  Contrôle de la mise en place | 4 |
| Rédaction de fiches de poste | 5 |
| Servir des mets et des boissons | Le service des mets :  - à l'assiette  - au plat (anglaise, française, plat sur table)  - au plateau  - au guéridon  - au buffet | Exercices d’application des différentes techniques de service et de débarrassage | 6 |
| 7 |
| 8 |
| Le service des boissons :  Eaux : eaux de source, eaux minérales  Vins :  - rouges  - blancs, rosés  - effervescents  Boissons chaudes : café, thé – infusions, chocolat | Exercices d’application des différentes techniques de service simple des boissons et de leur débarrassage | 9 |
| 10 |
| Entretenir des relations professionnelles | La communication en situation de service avec les personnels (cuisine, bar, cave, réception, …).  La saisie et la transmission des commandes | Rédaction d’un bon de commande (menu fixe, menu avec choix, carte, retour, annulation, ….)  Annonces au passe | 11 |
| 12 |
| La communication avant le service avec les personnels (cuisine, bar, cave, réception, …)  La proposition d’une argumentation  La promotion des produits et des plats | Définition des termes et appellations culinaires  Connaissance des produits  Rédaction d’explications commerciales à partir de menus, de cartes ….. | 13 |
| 14 |
| Vendre  des prestations | La prise de commande | Exercices d‘application  Prise de commandes : apéritifs, carte, menu avec choix, menu fixe, dessert,…  Reformulation de la commande | 15 |
| 16 |
| La valorisation des produits | Recherche sur les produits (appellations, origines, variétés, saisonnalité, ….)  Découverte des produits locaux :  Boissons (apéritifs, digestifs, sodas, jus de fruits, vins, eaux,…)  mets (charcuterie, produits carnés, poissons, crustacés, fruits et légumes, produits laitiers,…)  Dégustation des produits | 17 |
| 18 |
| 19 |
| 20 |
| 21 |
| 22 |
| 23 |
| 24 |
| 25 |
| 26 |
| La mise en œuvre des techniques de vente des mets et des boissons | Exercices de simulation  Approche commerciale du client : tonalité, gestuelle,…  Utilisation des outils et des matériels : chariots, voitures, buffet | 27 |
| Prendre en charge la clientèle | L’accueil de la clientèle  Le recueil des besoins et des attentes de la clientèle  La prise de congé du client | Exercices de simulation sur l’accueil du client avec recherche des besoins  Exercices de simulation sur le départ du client | 28 |
| Vendre des prestations | La facturation et l’encaissement | Exercices d’application  Rédaction de la facture  Contrôle et transmission de la note au client  Encaissements  Enregistrement sur la main courante manuelle et/ou informatisée  Fond de caisse : vérification et rendu  La remise de caisse | 29 |
| Prendre en charge la clientèle | La présentation des supports de vente | Etude des différents supports de vente  Exercices de simulation sur la manière de donner et de présenter la carte ou les différents supports (ardoise, chevalet,…) du restaurant au client | 30 |
| La gestion des réservations individuelles et de groupe | Recherche des différentes possibilités de réservations  Exercices de simulation de  prise de réservation du client individuel ou de groupe | 31 |
| L’évaluation de la satisfaction du client et la fidélisation de la clientèle | Recherche de sites professionnels avec avis de satisfaction de la clientèle, d’actions commerciales… | 32 |