|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PÔLE N° 1 : Communication, démarche commerciale et relation clientèle** | C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle | C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe |
| C1-1.2 Accueillir la clientèle |
| C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle |
| C1-1.4 Présenter les supports de vente |
| C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale |
| C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle |
| C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles |
| C1-1.8 Prendre congé du client |
| C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles | C1-2.1 Communiquer avant le service  avec les équipes, proposer une argumentation, promouvoir les produits et les plats |
| C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes |
| C1-2.3 Communiquer au sein d’une équipe, de la structure |
| C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers |
| C1-3. VENDRE des prestations | C1-3.1 Valoriser les produits |
| C1-3.2 Valoriser les espaces de vente |
| C1-3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons |
| C1-3.4 Proposer des accords mets – boissons ou boissons - mets |
| C1-3.5 Prendre une commande |
| C1-3.6 Favoriser la vente additionnelle, la vente à emporter |
| C1-3.7 Facturer et encaisser |
| **PÔLE N° 2 : Organisation et services en restauration** | C2-1. RÉALISER la mise en place | C2-1.1 Entretenir les locaux et les matériels |
| C2-1.2 Organiser la mise en place |
| C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place |
| C2-1.4 Contrôler les mises en place |
| C2-2. GÉRER le service | C2-2.1 Participer à l’organisation avec les autres services |
| C2-2.2 Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service |
| C2-2.3 Optimiser le service |
| C2-3. SERVIR des mets et des boissons | C2-3.1 Servir des mets |
| C2-3.2 Valoriser des mets |
| C2-3.3 Servir des boissons |
| **PÔLE N° 3 : Animation et gestion d’équipe** | C3-1. ANIMER une équipe | C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels |
| C3-1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service |
| C3-1.3 S’inscrire (et inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie |
| C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel |
| C3-2. Optimiser les performances de l’équipe | C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe |
| C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l’aide de son supérieur hiérarchique |
| C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d’optimisation et/ou correctives |
| C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats | C3-3.1 Produire une synthèse écrite pour rendre compte de son activité et de ses résultats |
| C3-3.2 Présenter oralement la synthèse |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PÔLE N° 4 : Gestion des approvisionnements en restauration. Gestion d’exploitation en restauration** | C4-1 RECENSER les besoins d’approvisionnement | C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et petits matériels en fonction de l’activité prévue |
| C4-1.2 Participer à l’élaboration d’un cahier des charges |
| C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons |
| C4-1.4 Renseigner les documents d’approvisionnement |
| C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock | C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés |
| C4-2.2 Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement |
| C4-2.3 Stocker les produits |
| C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés |
| C4-2.5 Réaliser un inventaire |
| C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage |
| C4-3. MAITRÎSER les coûts | C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons |
| C4-3.2 Améliorer la productivité |
| C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l’activité |
| C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé |
| C4-3.5 Exploiter des outils de gestion |
| C4-4. ANALYSER les ventes | C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix |
| C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne |
| C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute |
| C4-4.4 Gérer les invendus |
| C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix" |
| C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts de chiffre d’affaires entre le prévisionnel et le réalisé |
| **PÔLE N° 5 : Démarche qualité en restauration** | C5-1. APPLIQUER la démarche qualité | C5-1.1 Être à l’écoute de la clientèle |
| C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d’hygiène, de santé et de sécurité |
| C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l’environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle |
| C5-1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique |
| C5-2. MAINTENIR la qualité globale | C5-2.1 Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et des productions |
| C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions |
| C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions |
| C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité |
| C5-2.5 S’inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement |