

**TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE
PRODUCTION DE SERVICES
VENTE ET COMMUNICATION**

C4 . COMMUNIQUER

DOCUMENT CANDIDAT

A l'aide des supports de vente ci-joints, vous devez argumenter et proposer des mets et boissons qui conviennent au souhait du jury faisant fonction de clients.

La prise de commande s'effectue en français et en langue étrangère.

Code examen : 5133403	BREVET D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES METIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HOTELLERIE	Session 2007
Épreuve : PRATIQUE ET TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DOMINANTE PRODUCTION DE SERVICES – <u>EP1</u> -		

B.E.P. MÉTIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE
Dominante Production de Services
Session 2007

CRITERES D'EVALUATION

Préparation - Distribution – Accueil

1. Mise en place :

C 36 : Exécuter les opérations de mise en place en fonction du type de prestation

- **Nappage et mise en place :**
 - Technique
 - Harmonisation
 - Résultat final

2. Service des mets :

C 32 : Effectuer des préparations culinaires

- **Préparation d'office :**
 - Organisation
 - Technique gestuelle
 - Rapidité
 - Présentation
 - Hygiène

C 42 : Prendre la commande

C 44 : Communiquer au sein de l'entreprise

- **Rédaction et circuit des bons :**
 - Conformité n° de table, nbre de couverts
 - Date, signature
 - Rédaction conforme à la commande
 - 1 bon par service
 - Contrôle caisse départements
- **Prise de commande**

C 37 : Effectuer le service en salle de restaurant, au salon, au bar, aux étages

- **Port des assiettes :**
 - Technique
 - Rapidité
 - Service
- **Service à l'anglaise :**
 - Technique
 - Positionnement
 - Rapidité
- **Service des mets spécifiques :**
 - Présentation
 - Organisation du guéridon
 - Technique de préparation
 - Rapidité
 - Service
- **Service du fromage :**
 - Présentation (connaissance des produits)
 - Portionnage
- **Service des boissons :**
 - Présentation
 - Débouchage du vin
 - Service et suivi
 - Préparation table avant le service (assiette d'attente,...)
 - Service (rapidité, température,...)

B.E.P. DES METIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE

DOMINANTE PRODUCTION DE SERVICES

EVALUATION PRISE DE COMMANDE COMMERCIALE

Consignes :

- Durée de l'évaluation 15 minutes ;
- Ceci n'est pas un contrôle de connaissances, mais une évaluation à partir d'une situation professionnelle donnée ;
- Ces critères doivent être notés juste après le passage de l'élève à l'atelier commercial, et pas après son service.

Recommandations des Repères pour la formation :

Une partie de l'évaluation se déroule devant une commission d'évaluation composée d'un enseignant en service, d'un enseignant en langue étrangère, et d'un professionnel spécialiste en service et commercialisation jouant le rôle de clients. Le candidat doit présenter une carte des mets et une carte des boissons, connues à l'avance, guider le client dans ses choix, et effectuer la prise de commande. Les membres de la commission d'évaluation jouent le rôle de clients et **adoptent le questionnement normal d'un client au restaurant** en fonction des critères de la grille d'évaluation. En aucun cas cette évaluation ne doit devenir une évaluation orale de technologie. Cette évaluation est séparée du service.

Plusieurs critères sont à respecter :

- La situation se déroule autour d'une table dont la mise en place a été réalisée ;
- Les documents de vente sont connus des candidats ;
- Le questionnement se portera exclusivement sur les documents de vente présentés ;
- La durée prévue par le règlement d'examen est scrupuleusement respectée ;
- Une situation précise est déterminée par les évaluateurs avant l'arrivée du candidat ;
- L'évaluation porte sur les capacités du candidat à l'argumentation et à la vente ;
- Un client étranger demandera une seule explication et construira quelques échanges en langue étrangère.

La durée de cette évaluation est de l'ordre de **15 minutes**, le candidat sera mis en situation vraisemblable de vente au restaurant. Les évaluateurs déterminent à l'avance une situation précise sans en informer le candidat, et se comportent comme des clients.

Exemple de situations :

- clients disposant d'un temps limité,

L'évaluation porte uniquement sur l'argumentation commerciale et les capacités du candidat à la vente.

Code examen : 5133403	BREVET D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES METIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HOTELLERIE	Session 2007
Épreuve : PRATIQUE ET TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DOMINANTE PRODUCTION DE SERVICES – EP1 -		

B.E.P. MÉTIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE
Dominante Production de Services
Session 2007

Grille d'évaluation n° 1
EP 1 Préparation – Distribution – Accueil
Pratique professionnelle

NOM DU CANDIDAT :

Centre :

N° INSCRIPTION :

Date de l'épreuve :

N° Rang :

CRITÈRES D'ÉVALUATION	Bonne Maîtrise	Maîtrise moyenne	Peu de maîtrise	Maîtrise insuffisante
Mise en place C36 : Exécuter les opérations de mise en place en fonction du type de prestation - Nappage et vérification de la mise en place				
Service C32 : Effectuer des préparations culinaires - Préparation d'office				
C42 : Prendre la commande C44 : Communiquer au sein de l'entreprise - Bons : rédaction, circuit...				
C37 : Effectuer le service en salle de restaurant, au salon, au bar, aux étages - Port des assiettes..... - Service à l'anglaise..... - Service des mets spécifiques (découpage, flambage.....) - Service du fromage..... - Service des boissons : vins, boissons chaudes.....				
C22 : Planifier son travail C23 : Organiser son travail - Coordination des deux tables				
Accueil C41 : Accueillir le client - Prise en charge du client				
C42 : Prendre la commande - Suivi relationnel avec les clients				
NOMBRE TOTAL DE CROIX				

NOM. FONCTION. ÉMARGEMENT DES ÉVALUATEURS	CACHET DE L'ÉTABLISSEMENT

Code examen : 5133403	BREVET D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES METIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HOTELLERIE	Session 2007
Épreuve : PRATIQUE ET TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DOMINANTE PRODUCTION DE SERVICES – EP1 -		
Coefficient : 10	Grille évaluation n°1	S 1/3

B.E.P. MÉTIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE
Dominante Production de Services
Session 2007

Grille d'évaluation n° 2
EP 1 Vente et Communication
Pratique professionnelle

NOM DU CANDIDAT :

Centre :

N° INSCRIPTION :

Date de l'épreuve :

N° Rang :

CRITÈRES D'ÉVALUATION	Bonne Maîtrise	Maîtrise moyenne	Peu de maîtrise	Maîtrise insuffisante
C 4 : communiquer C41 : Accueillir le client C42 : Prendre la commande C43 : Prendre congé du client				
- Avoir une tenue et un comportement adapté.....				
- Utiliser une argumentation commerciale.....				
- Proposer des boissons adaptées au contexte et au désir du client...				
- Avoir des échanges en langue étrangère.....				
- Reformuler et prendre congé.....				
NOMBRE TOTAL DE CROIX				

NOM. FONCTION. ÉMARGEMENT DES ÉVALUATEURS	CACHET DE L'ÉTABLISSEMENT

Code examen : 5133403	BREVET D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES METIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HOTELLERIE	Session 2007
Épreuve : PRATIQUE ET TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DOMINANTE PRODUCTION DE SERVICES – EP1 -		
Coefficient : 10	Grille évaluation n°2	S 2/3

B.E.P. MÉTIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE
Dominante Production de Services
Session 2007

Récapitulatif des notes
EP 1 - Pratique professionnelle

NOM DU CANDIDAT :

Centre :

N° INSCRIPTION :

Date de l'épreuve :

N° Rang :

	Bonne Maîtrise	Maîtrise moyenne	Peu de maîtrise	Maîtrise insuffisante
Report de la feuille n°1				

X 3 X 2 X 1 X 0

Total				
--------------	--	--	--	--

Report de la feuille n°2				
---------------------------------	--	--	--	--

X 3 X 2 X 1 X 0

Total				
--------------	--	--	--	--

nombre total de points				
------------------------	--	--	--	--

Total sur 48 points				
----------------------------	--	--	--	--

Note sur 16 (48 : 3)				
------------------------------	--	--	--	--

Report de la feuille de note Production culinaire sur 4				
--	--	--	--	--

NOTE FINALE SUR 20 POINTS (arrondie au ½ pt supérieur)				
---	--	--	--	--

NOM. FONCTION. ÉMARGEMENT DES ÉVALUATEURS	CACHET DE L'ÉTABLISSEMENT
--	----------------------------------

JUSTIFIER TOUTE NOTE INFÉRIEURE À LA MOYENNE :

Code examen : 5133403	BREVET D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES METIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HOTELLERIE	Session 2007
--------------------------	--	--------------

Épreuve : PRATIQUE ET TECHNIQUES PROFESSIONNELLES
DOMINANTE PRODUCTION DE SERVICES – EP1 -

Coefficient : 10	Grille récapitulative	S 3/3
------------------	------------------------------	-------