



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

CRDP ALSACE

Ce document a été numérisé par le CRDP
d'Alsace pour la Base Nationale des Sujets
d'Examens de l'enseignement
professionnel.

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation

Code examen : 5133403	BREVET D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES METIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HOTELLERIE	Session 2010
Épreuve : PRATIQUE ET TECHNIQUES PROFESSIONNELLES EN RESTAURANT DOMINANTE PRODUCTION DE SERVICES – EP1 -		

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.

Exemples de situations :

- clients disposant d'un temps limité,
- clients habitués,
- clients disposant d'un budget 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 2010
Épreuve : PRATIQUE ET TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DOMINANTE PRODUCTION DE SERVICES – EP1 -		