

**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 2008
Épreuve : PRATIQUE ET TECHNIQUES PROFESSIONNELLES EN RESTAURANT DOMINANTE PRODUCTION CULINAIRE – EP1 -		

B.E.P DES METIERS DE LA RESTAURATION
ET DE L'HÔTELLERIE
DOMINANTE PRODUCTION CULINAIRE
TECHNIQUES PROFESSIONNELLES
DE PRODUCTION DE SERVICES

Guide d'évaluation

PRISE DE COMMANDE COMMERCIALE

✓ Avoir une tenue et un comportement adaptés.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 point pour la tenue ▪ 1 point pour le comportement ▪ 1 point pour l'expression orale
✓ Utiliser un argument de vente « marchand ».	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 point pour la recherche des besoins ▪ 1 point pour l'argumentaire de vente ▪ 1 point pour la réponse aux objections
✓ Proposer des boissons adaptées au contexte et au désir du client.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 point pour la recherche des besoins ▪ 1 point pour l'argumentaire de vente ▪ 1 point pour la vente additionnelle
✓ Avoir des échanges en langue étrangère.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 point pour l'accueil ▪ 1 point pour la compréhension ▪ 1 point pour l'explication d'un seul plat

Attention :

Durée de l'évaluation 15 minutes

Ceci n'est pas un contrôle de connaissances, mais une situation professionnelle fixée à l'avance.

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 à 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 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.

CARTE DU BAR

APERITIFS

Cinzano rouge, dry, rosé	6 cl	3,50 €
Campari	6 cl	3,50 €
Dubonnet	6 cl	3,20 €
AOC Macvin	6 cl	3,80 €
Suze	6 cl	3,25 €
Cristal	2 cl	3,25 €
Ricard	2 cl	3,25 €
Canadian whisky « Canadian Club »	4 cl	3,50 €
Scotch whisky « Black & White »	4 cl	3,50 €
Gin « Saphyre Bombay »	4 cl	3,50 €

COCKTAILS

Florida	12 cl	3,50 €
Americano	12 cl	5,30 €
Alexander	9 cl	4,90 €

DIGESTIFS

Calvados du pays d'Auge X.O « Boulard »	4 cl	3,90 €
Armagnac X.O « Salamens »	4 cl	5,10 €
Marc de Gewurztraminer	4 cl	3,90 €
Izarra jaune	4 cl	3,90 €
Get 27	4 cl	4,10 €
Rhum « Trois Rivières »	4 cl	3,90 €

BOISSONS SANS ALCOOL

Jus d'orange, ananas, tomate	20 cl	2,80 €
Schweppes agrumes	25 cl	3,50 €
Pepsi-cola	25 cl	3,50 €
Evian	50 cl	2,90 €
Evian	100 cl	3,80 €
Perrier	25 cl	3,50 €
Carola « rouge »	100 cl	3,80 €

Prix nets

Code examen : 5133403	Brevet d'Etudes Professionnelles Métiers de la restauration et de l'Hôtellerie		Session 2008
Epreuve : pratique et techniques professionnelles en restaurant Dominante production de service -EP1-			
Durée : 15 mn	Coefficient : 10	Supports commerciaux	S 1/3

CARTE DES VINS

VINS BLANCS	37,5 cl	75 cl
Région ALSACE		
AOC Alsace Pinot gris « Wunsch & mann »	9,20 €	16,50 €
AOC Alsace Riesling S.G.N 1998 « Lorentz »		48,00 €
Région BOURGOGNE		
AOC Petit Chablis « Domaine La Roche » 2004	10,80 €	19,00 €
AOC Beaujolais « Reine Pédauque »	8,50 €	14,20 €
Région LOIRE		
AOC Muscadet-sur-Lie 2005	7,00 €	11,90 €
AOC Pouilly-Fumé « Ladoucette » 2003		19,80 €
Région BORDELAIS		
AOC Bordeaux		10,20 €
VINS ROUGES		
Région BOURGOGNE		
AOC Beaune « Bouchard » 2003		31,00 €
AOC Régnié « Château De Régnié »	11,00 €	17,40 €
Région LOIRE		
AOC Saumur-Champigny « Dom Gousset » 2004		19,40 €
AOC Bourgueil « Dom La Perrière » 2005	13,20 €	20,80 €
Région SUD-OUEST		
AOC Madiran « Torrus »		21,40 €
Région RHÔNE		
AOC Châteauneuf du Pape « Château La Nerthe » 2003		40,00 €
AOC Saint-Joseph « Chapoutier »	13,60 €	24,50 €
Région BORDELAIS		
AOC Médoc 2003	15,40 €	28,00 €
AOC Graves « Château Olivier » 2003		36,20 €
VIN ROSE		
Région PROVENCE		
AOC Bandol « Dom Pradeaux » 2005	11,80 €	26,00 €
AOC Côteaux d'Aix en Provence « Château Real Martin » 2004	11,30 €	19,90 €
Région CHAMPAGNE		
AOC Champagne Brut « Laurent Perrier »	26,00 €	46,00 €
AOC Champagne Brut Rosé « Laurent Perrier »		52,00 €

Prix nets

Code examen : 5133403	Brevet d'Etudes Professionnelles Métiers de la restauration et de l'Hôtellerie	Session 2008
Epreuve : pratique et techniques professionnelles en restaurant Dominante production de service -EP1-		
Durée : 15 mn	Coefficient : 10	Supports commerciaux S 2/3

CARTE DES MENUS

MENU DU MARCHÉ 22 €

Assiette de 6 huîtres de Normandie
ou
Feuilleté d'asperges sauce mousseline
ou
Salade de tomates au basilic

Dos de saumon grillé sauce Béarnaise
Riz Pilaf

ou
Côte de veau Vallée d'Auge
Pommes miettes

ou
Poulet fermier rôti et son jus
Pommes Cocotte

Profiteroles sauce chocolat
Ou
Tarte Tatin

ou
Fraisier et son coulis de fruits rouges

BALLADE FRANÇAISE 32 €

Foie gras de canard mi-cuit et ses toasts
ou
Escargots de Bourgogne en persillade
ou
Noix de Saint-Jacques sauce Noilly

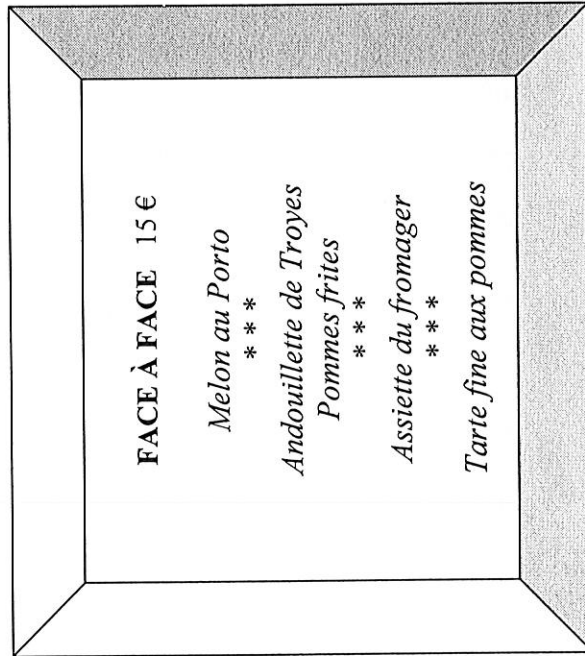
Filet de sole Dugléré
Poêlée d'artichauts

ou
Carré d'agneau Primeur

ou
Magret de canard à l'orange
Pommes fondantes

La voiture du maître affineur

Sabayon de fruits frais
ou
Forêt Noire sur crème Anglaise
ou
Assortiment de crèmes brûlées



Code examen : 5133403	Brevet d'Etudes Professionnelles Métiers de la restauration et de l'Hôtellerie	Session 2008
Epreuve : pratique et techniques professionnelles en restaurant Dominante production culinaire –EP1-		
Durée : 15 mn	Coefficient : 10	Supports commerciaux S 3/3