

**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 DOMINANTE PRODUCTION DE SERVICES – EP1 -		

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 non 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 2008
Épreuve : PRATIQUE ET TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DOMINANTE PRODUCTION DE SERVICES – EP1 -		

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 Gewürztraminer	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 services -EP1-			
Durée : 15 mn	Coefficient : 10	Supports commerciaux	S 1/3

CARTE DES VINS

VINS BLANCS	37,5 cl	75 cl
<i>Région ALSACE</i>		
AOC Alsace Pinot gris « Wunsch & mann »	9,20 €	16,50 €
AOC Alsace Riesling S.G.N 1998 « Lorentz »		48,00 €
<i>Région BOURGOGNE</i>		
AOC Petit Chablis « Domaine La Roche » 2004	10,80 €	19,00 €
AOC Beaujolais « Reine Pédauque »	8,50 €	14,20 €
<i>Région LOIRE</i>		
AOC Muscadet-sur-Lie 2005	7,00 €	11,90 €
AOC Pouilly-Fumé « Ladoucette » 2003		19,80 €
<i>Région BORDELAIS</i>		
AOC Bordeaux		10,20 €
VINS ROUGES		
<i>Région BOURGOGNE</i>		
AOC Beaune « Bouchard » 2003		31,00 €
AOC Régnié « Château De Régnié »	11,00 €	17,40 €
<i>Région LOIRE</i>		
AOC Saumur-Champigny « Dom Gousset » 2004		19,40 €
AOC Bourgueil « Dom La Perrière » 2005	13,20 €	20,80 €
<i>Région SUD-OUEST</i>		
AOC Madiran « Torrus »		21,40 €
<i>Région RHÔNE</i>		
AOC Châteauneuf du Pape « Château La Nerthe » 2003		40,00 €
AOC Saint-Joseph « Chapoutier »	13,60 €	24,50 €
<i>Région BORDELAIS</i>		
AOC Médoc 2003	15,40 €	28,00 €
AOC Graves « Château Olivier » 2003		36,20 €
VINS ROSES		
<i>Région PROVENCE</i>		
AOC Bandol « Dom Pradeaux » 2005	11,80 €	26,00 €
AOC Côteaoux d'Aix en Provence « Château Real Martin » 2004	11,30 €	19,90 €
<i>Région CHAMPAGNE</i>		
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 services –EP1-		
Durée : 15 mn	Coefficient : 10	Supports commerciaux S 2/3

CARTE DES MENUS

MENU DU MARCHÉ 24 €

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

Dos de saumon grillé sauce Béarnaise
Riz Pilaf
ou
Mignon de veau aux pistaches
Tian Provençal
ou
Poulet fermier rôti et son jus
Pommes Cocotte

ou
Profiteroles sauce chocolat
Tarte Tatin
ou
Fraisier et son coulis de fruits rouges

SUGGESTIONS DU JOUR

*CARPACCIO DE SAUMON AUX
BAIES ROSES* 8 €

STEAK TARTARE 11 €
POMMES ALLUMETTES

BALLADE FRANÇAISE 36 €

- Marbré de foie gras d'oie à la confiture de mirabelles
ou
Poêlée d'escargots à la Chablisienne
ou
Brochette de Langoustines de Saint-Brieuc
à la citronnelle

Bar grillé au fenouil avec sa fondue d'aubergines
à l'huile d'olive
ou
Dos de sandre et laitue braisée à la Roussette
ou
Tournedos Rossini
Fricassée de légumes du moment

La voiture du maître affineur

Cerises jubiléées sur glace vanille
ou
Palette des douceurs
ou
Opéra sur crème Anglaise

FACE À FACE 15 €

Melon au Banyuls

Andouillette de Troyes
Pommes au four

Assiette du fromager

Sabayon de fruits rouges

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 services –EP1-		
Durée : 15 mn	Coefficient : 10	Supports commerciaux S 3/3