

**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

Profiteroles sauce chocolat

ou

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

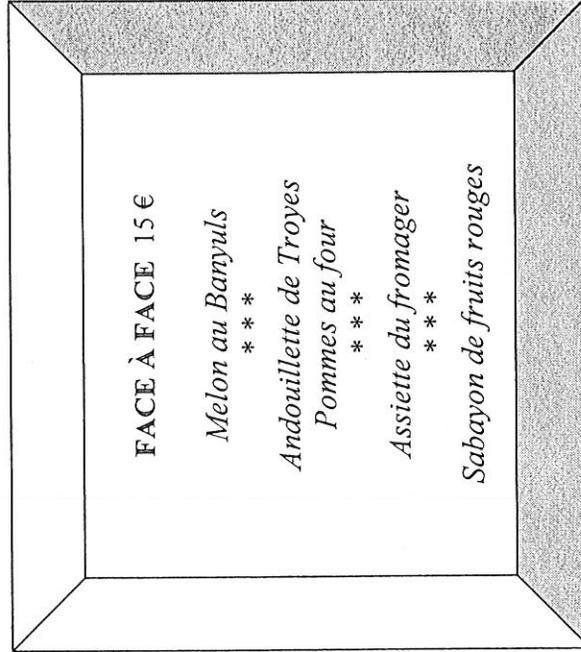
Cerises jubiléés sur glace vanille

ou

Palette des douceurs

ou

Opéra sur crème Anglaise



| | | |
|---|--|-------------------------------|
| 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 |