

BREVET PROFESSIONNEL
ARTS DU SERVICE ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

Epreuve E2
Commercialisation et service
(Unité 20)

Durée : 5 heures

Coefficient : 12

1ère partie <i>(non évaluée)</i>	Organisation de la prestation	Epreuve écrite	30 mn
2ème partie	Transmission des consignes aux commis	Epreuve orale	15 mn
3ème partie	Travail d'office/bar et de mise en place (Y compris la décoration des tables)	Epreuve pratique	1 h 30 mn
Repas des candidats et commis - 1 h			
4ème partie	Service	Epreuve pratique	2 h 15 mn
5ème partie	Communication et argumentation	Epreuve orale	30 mn

Compétences évaluées :

- CS1 : Accueillir, prendre en charge et fidéliser le client en français ou en langue étrangère, de la réservation jusqu'à la prise de congé
- CS2 : Participer à l'élaboration des outils de communication et à la promotion de l'entreprise
- CS3 : Organiser et préparer le service
- CS4 : Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service

**A la fin de l'épreuve, le candidat devra remettre au centre d'examen,
l'ensemble des documents composant le sujet.**

BP ARTS DU SERVICE ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

A la fin de l'épreuve, le candidat devra remettre au centre d'examen, l'ensemble des documents composant le sujet

Le sujet comporte 10 pages

Travail à faire :

Vous devez organiser et réaliser le service de 8 couverts répartis sur les trois tables dont vous avez la charge.

- Vous disposez de votre carnet personnel de techniques professionnelles.
- Vous êtes assisté dans votre tâche par 2 commis.
- Vous disposez des données suivantes :

① Le cahier des charges de la prestation :

CAHIER DES CHARGES DE LA PRESTATION

Vous travaillez comme chef de rang dans un restaurant gastronomique en Provence, la "Vague d'or" d'une capacité de 45 couverts.

Le maître d'hôtel vous demande de gérer un rang de 8 couverts, sur 3 tables. Dans le cadre de l'organisation du service, vous encadrez deux commis.

Vous leur transmettez les consignes relatives à la mise en place des tables, à la réalisation d'un travail d'office et au service du repas (un commis gère une table de deux couverts, le second vous aide sur les deux autres tables). Vous accueillez et prenez en charge des clients gastronomes : soignez la présentation argumentée de vos menus et mettez en valeur votre connaissance des produits.

Vous restez vigilant quant à leurs habitudes alimentaires (allergies, régime...).

- ② La présentation du menu et des préparations d'office/bar **Document 1**
- ③ Les informations nécessaires à l'argumentation commerciale **Document 2**

1ère partie : Organisation de la prestation - 30 mn

⇒ Vous complétez :

①	Le planigramme d'ordonnancement des tâches et points de vigilance	Annexe 1
②	La fiche de prévision de matériel et de linge pour l'ensemble des trois tables	Annexe 2
③	La fiche d'argumentation commerciale relative au menu à servir	Annexe 3

Ces documents non évalués, vous permettent d'organiser le travail de mise en place et de service.

2ème partie : Transmission des consignes aux commis - 15 mn

④	Vous transmettez les consignes aux deux commis. En cours d'épreuve, si vous le jugez nécessaire, vous pouvez intervertir le rôle des commis.
---	--

BP ARTS DU SERVICE ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

A la fin de l'épreuve, le candidat devra remettre au centre d'examen, l'ensemble des documents composant le sujet

3ème partie : Travail d'office/bar et de mise en place - 1 h 30 mn

⇒ Vous encadrez et dirigez les deux commis pour :

⑤	Commis n° 1 - la mise en place et la mise en valeur des trois tables dont vous avez la responsabilité	
⑥	Commis n° 2 - la réalisation d'un travail d'office (niveau CAP)	Document 1

⇒ Vous assurez :

⑦	La réalisation d'un travail d'office/bar (niveau BP)	Document 1
⑧	La décoration des tables	
⑨	Le contrôle de la mise en place et les éventuelles rectifications nécessaires avec les deux commis	

Repas des candidats - 1 h

4ème partie : Service - 2 h 15 mn

⇒ A l'aide des deux commis, vous assurez le service de 8 couverts répartis sur 3 tables. Votre tâche consiste à :

⑩	♦ Accueillir les clients
	♦ Commercialiser et prendre la commande des mets et boissons des trois tables
	♦ Proposer des ventes additionnelles dont la vente additionnelle du jour
	♦ Assurer, avec vos commis, le service et le suivi des trois tables
	♦ Vérifier la facturation
	♦ Contrôler les encaissements
	♦ Prendre congés des clients
	♦ Participer à la remise en état des locaux

⇒ Vous procédez à l'évaluation de votre travail et de celui de vos commis. Vous complétez :

⑪	La grille d'auto-évaluation de la prestation	Annexe 4
---	--	----------

5ème partie : Communication et argumentation - 30 mn

⇒ Vous avez conçu des supports de promotion et de commercialisation susceptibles d'être présentés à la clientèle. Vous présentez au jury :

♦ Une carte des mets, un menu régional et un menu gastronomique	Support 1
♦ Une carte des boissons et des vins	Support 2
♦ Un support publicitaire à caractère évènementiel	Support 3
♦ Une présentation du restaurant diffusable sur le média de votre choix	Support 4

Menu

Document 1

3 tables pour un total de 8 couverts

Décoration des tables

A partir des éléments de décor (objets, fleurs, etc.) qui sont proposés par le centre d'examen, le candidat valorise ses tables avec l'aide des commis.

APERITIF SUR LES TROIS TABLES SERVI PAR LE CANDIDAT

Vin effervescent	Ouverture et service à la bouteille
Amuse-bouche	Service à la française

Table (2 couverts)	
Servie par le COMMIS N° 1	
Service des plats	à l'assiette
Service des vins	au verre
Entrée N° 2 (2 portions)	
Salade façon Niçoise	
Plat N° 2 (2 portions)	
Noisettes d'agneau sautées au thym, tian de légumes	
Dessert (2 portions)	
Crème brûlée à la lavande	

Pas de vente additionnelle sur cette table

Table (4 couverts)		Table (2 couverts)	
Servies par le CANDIDAT assisté du COMMIS N° 2			
Service des vins	Vin blanc et vin rosé		Verre, seau, panier, carafe, etc
	Vin rouge		
	Autre		
ENTREE AU CHOIX			
Entrée N° 1 (4 portions)			
Eventail de saumon fumé, crème acidulée à l'aneth, blinis			
Service des plats	A l'assiette	Technique de salle	
Entrée N° 2 (4 portions)			
Salade façon Niçoise (vinaigrette à l'anglaise)			
Service des plats	A l'assiette	Technique de salle	
PLAT AU CHOIX (Gestion des portions par le candidat)			
Plat N° 1 (4 portions)			
Loup flambé à l'anis (1 pour 2 personnes), beurre à la badiane, tian de légumes			
Service des plats	Au guéridon	Technique de salle	Flambage et filetage
Plat N° 2 (4 portions)			
Noisettes d'agneau sautées au thym, tian de légumes			
Service des plats	A l'anglaise	Technique de salle	
DESSERT			
Dessert (Table de 4 couverts)			
Tarte au citron meringuée			
Service des plats	Au guéridon	Technique de salle	Portionnage
Dessert (Table de 2 couverts)			
Crème brûlée à la lavande			
Service des plats	A l'assiette	Technique de salle	

VENTE ADDITIONNELLE DU JOUR

Eaux minérales

BP ARTS DU SERVICE ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

A la fin de l'épreuve, le candidat devra remettre au centre d'examen, l'ensemble des documents composant le sujet

Document 1 (suite)

Devant le jury, vous devez maintenant :

- ⇒ Réaliser le travail d'office/bar n° 1
- ⇒ Encadrer le commis n° 2 dans la réalisation du travail d'office n° 2

Vous devez :

- prévoir votre matériel
- réaliser et argumenter en présence des jurys
- expliquer et argumenter la prestation à votre commis

Travail d'office/bar n° 1 Réalisé par le CANDIDAT	Travail d'office n° 2 Réalisé par le COMMIS , encadré par le candidat
Trancher le saumon fumé Réaliser la crème acidulée Dresser 4 assiettes	Préparer une vinaigrette pour la salade
Matière d'œuvre :	Matière d'œuvre :
Planche de saumon fumé non tranché	Huiles (olive, tournesol, colza)
Citron	Vinaigres (balsamique, vin rouge, Xérès)
Aneth	Moutarde
Crème fraîche	Sel
Blinis	Poivre

Document 2

Informations nécessaires à l'argumentation commerciale

	Intitulés	Informations
Entrée 1	Eventail de saumon fumé, crème acidulée à l'aneth, blinis	* Saumon fumé * Crème fraîche, citron, aneth * Blinis
Entrée 2	Salade façon Niçoise	* Mesclun, olive noire, tomate, concombre, poivron rouge * Thon, anchois * Œuf dur * Vinaigrette
Plat 1	Loup flambé à l'anis, beurre à la badiane tian de légumes	* Loup, fenouil branche * Alcool anisé * Beurre, badiane * Tomate, courgette, oignon, aubergine
Plat 2	Noisettes d'agneau sautées au thym, tian de légumes	* Agneau, thym * Tomate, courgette, oignon, aubergine
Dessert 1	Tarte au citron meringuée	* Pâte brisée * Crème au citron * Meringue
Dessert 2	Crème brûlée à la lavande	* Œuf, crème liquide, lait, sucre * Cassonade * Lavande
Vente additionnelle	Eaux minérales	* Gazeuse * Plate

N° candidat

Annexe 1

**Planigramme d'ordonnement des tâches
et points de vigilance**

Liste des tâches dans un ordre logique	Candidat	Commis N° 1	Commis N° 2	Points de vigilance
Avant le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pendant le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Après le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Annexe 2

Candidat N°

Fiche de prévision de matériel et de linge pour l'ensemble des trois tables

Fiche de prévision du matériel

	Assiettes					Couverts							Verres				Autre matériel				
	Présentation	Base	Entremets	Creuse	Pain	Autres	Base			Poissons		Entremets		Autres		Eau	Vin rouge	Vin blanc	Autres	Ménages	
Fourchette							Couteau	Cuillère	Fourchette	Couteau	Fourchette	Couteau	Cuillère								
Mise en place																					
Entrées																					
Plats																					
Fromages																					
Desserts																					
Service																					
TOTAL																					
Platerie																					
Autres																					

Fiche de prévision du linge

Désignations	Molletons	Nappes	Autres linges	
	Quantités		Désignation	Quantité
Table rectangle			Serviettes client	
Table carrée			Serviettes transport	
Table ronde			Torchons vaisselle	
Guéridon			Essuie verres	
Autres			Autres	

Annexe 3

N° candidat

Fiche d'argumentation commerciale

Rang N° :

Tables N° :



	Menu (à compléter par le candidat)	Commercialisation	Annonces / Temps	
Entrée 1			<input type="checkbox"/> faire marcher	<input type="checkbox"/> faire dresser
Entrée 2			<input type="checkbox"/> réclamer	<input type="checkbox"/> enlever
plat 1			<input type="checkbox"/> faire marcher	<input type="checkbox"/> faire dresser
plat 2			<input type="checkbox"/> réclamer	<input type="checkbox"/> enlever
Dessert 1			<input type="checkbox"/> faire marcher	<input type="checkbox"/> faire dresser
Dessert 2			<input type="checkbox"/> réclamer	<input type="checkbox"/> enlever

	Menu (à compléter par le candidat)	Commercialisation	Accord METS et BOISSONS		Annonces / Temps
			Type de boisson	Région, Appellation	
Vente additionnelle					<input type="checkbox"/> faire marcher <input type="checkbox"/> faire dresser <input type="checkbox"/> réclamer <input type="checkbox"/> enlever

Annexe 4

N° Candidat	
-------------	--

Grille d'auto-évaluation de la prestation

Pertinence de l'analyse de son travail		 Points forts	 Points à améliorer
Organisation et mise en place du service	Mise en place		
	Maitrise des travaux d'office/bar		
	Communication		
	Etc.		
Déroulement du service	Commercialisation		
	Service et suivi		
	Communication		
	Maitrise des techniques		
	Remise en état		
	Etc.		
Animation d'équipe	Prise en charge des commis		
	Répartition des tâches		
	Qualité de la communication		
	Etc.		
Satisfaction clientèle	Accueil		
	Encaissement		
	Prise de congé		
	Etc.		
Observations générales sur la prestation			