

RÉFÉRENTIEL DU DIPLÔME

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Champ d'activité

Définition

Le titulaire du Brevet Professionnel Arts du service et commercialisation en restauration est « **un professionnel hautement qualifié** » de l'accueil, des arts de la table, du service et de la commercialisation. Il est capable d'accompagner l'évolution de son activité et de posséder une vue prospective de son métier. Il exerce son activité dans **le secteur de la restauration traditionnelle et gastronomique**. Il maîtrise les techniques professionnelles des métiers de salle et est en mesure d'accueillir une clientèle et de commercialiser les mets et boissons en français et en **langue étrangère**. Il peut diriger un ou plusieurs commis de salle.

Contexte professionnel

Le contexte professionnel se caractérise par :

- une évolution importante des conditions économiques, technologiques et scientifiques ;
- une exigence de connaissances approfondies des produits, des mets et des boissons, nécessitant un renouvellement et une optimisation des pratiques professionnelles ;
- une exigence du consommateur, mieux informé, curieux et à la recherche d'une relation plus personnalisée avec le personnel de salle ;
- une réglementation exigeante, notamment dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité, de l'ergonomie et du développement durable ;
- une utilisation généralisée des technologies de l'information et de la communication, dans les pratiques professionnelles comme dans les échanges avec la clientèle et les fournisseurs ;
- un marché concurrentiel en constante évolution nécessitant une veille permanente ;
- une prise en compte de la santé et du bien-être de la clientèle dans le respect de l'environnement.

Emplois concernés

Après l'obtention de son diplôme, le titulaire du BP exerce de manière prioritaire dans des **restaurants à vocation gastronomique**.

Après une expérience professionnelle et en fonction de ses compétences, il est destiné à occuper un poste à responsabilité.

Il peut être amené à créer, reprendre et/ou gérer une entreprise ou une unité de restauration.

Description des activités professionnelles

Quels que soient le type de restauration et l'importance de l'établissement, les activités professionnelles exercées peuvent être regroupées dans les pôles suivants :

- Pôle 1 : « Conception et organisation de prestations de restauration »
- Pôle 2 : « Commercialisation et service »
- Pôle 3 : « Gestion de l'activité de restauration »

PÔLE 1 – CONCEPTION ET ORGANISATION DE PRESTATIONS DE RESTAURATION

Activité 1 - Concevoir les prestations

| | |
|--|---|
| Tâches | Se documenter, rencontrer des acteurs de la restauration (professionnels, producteurs, fournisseurs, etc.) |
| | Sélectionner les produits, rechercher les fournisseurs |
| | Élaborer des propositions de menus, de contenus de cartes |
| | Calculer les rendements de production (produits bruts et finis) |
| | Identifier les marqueurs de la prestation (produits, techniques, typicité, etc.) à des fins commerciales |
| | Réaliser l'illustration des mets et boissons proposés (schéma, croquis, photo, etc.) |
| | Réaliser les fiches techniques |
| | Participer à la fixation des prix de vente |
| Résultats attendus | Estimer le budget lié à une prestation (y compris une prestation spécifique : mariage, buffet, banquet, etc.) |
| | - Prise en compte de l'environnement en relation avec les acteurs du territoire (rencontres, visites, dégustations, etc.) |
| | - Collecte des informations nécessaires pour préparer la prestation |
| | - Prise en compte de l'état des stocks |
| | - Proposition de prestations en fonction des ressources disponibles et du concept de restauration |
| | - Prise en compte des attentes et des besoins de la clientèle dans le respect des spécificités de l'établissement |
| | - Prise en compte des influences régionales et étrangères |
| | - Adaptation du choix des matières premières en fonction des éléments de contexte |
| | - Utilisation rationnelle des outils de communication, informatisés ou non |
| | - Conformité des fiches techniques, actualisation des coûts matière |
| | - Respect des quantités de base (grammages, doses) selon les standards de l'entreprise |
| | - Pertinence de l'identification des points critiques |
| | - Clarté et pertinence des illustrations |
| - Pertinence des calculs et cohérence du prix de vente (prise en compte de la concurrence, prix psychologique, etc.) | |
| - Optimisation du budget alloué à la prestation | |

Activité 2 - Planifier les prestations

| | |
|--|--|
| Tâches | Ordonnancer les prestations |
| | Organiser la répartition des tâches de l'équipe |
| | Communiquer avec l'équipe en vue des prestations |
| Résultats attendus | - Prise en compte des ressources disponibles (stocks, livraisons, ressources humaines, matériels), de l'état des réservations et des événements particuliers |
| | - Respect des textes réglementaires et des consignes |
| | - Cohérence et optimisation de la planification du travail à effectuer selon les consignes reçues |
| | - Pertinence de l'argumentation pour aider à la commercialisation et la vente des mets et des boissons |
| | - Qualité et précision des consignes données |
| | - Optimisation de la prestation dans le temps et dans l'espace |
| | - Optimisation des moyens matériels et des matières premières |
| - Optimisation des plannings du personnel selon l'activité | |

Activité 3 - Gérer les approvisionnements et les stocks

| | |
|--------------------|--|
| Tâches | Calculer les quantités nécessaires et le coût des matières |
| | Sélectionner et proposer les fournisseurs |
| | Passer les commandes |
| | Réceptionner et contrôler les livraisons |
| | Effectuer un inventaire régulier |
| Résultats attendus | <ul style="list-style-type: none">- Prise en compte de l'état des stocks- Conformité des procédures (inventaire, commande, etc.)- Suivi de la gestion des approvisionnements- Gestion des aléas- Exactitude des données consignées sur les documents d'approvisionnement- Précision et exactitude du compte rendu à sa hiérarchie- Gestion des coûts d'achat |

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

- Temps imparti, budget disponible
- Locaux, matériels, consommables alimentaires et non alimentaires, équipements, personnel
- Technologies de l'information et de la communication
- Fiche de poste, planning de travail du personnel, planning des tâches
- Etats des réservations, documents de prévisions d'activités
- Fiches de stocks, documents d'approvisionnement et commerciaux, mercuriales, feuille de vente
- Fiches produits, notices d'utilisation des matières premières, des fournitures
- Fiches de contrôle à réception
- Fiches techniques, photographies, croquis de dressage, argumentation commerciale des cartes
- Documentation professionnelle et culturelle
- Répertoire personnel de techniques professionnelles
- Dictionnaires
- Autres : procédures, consignes, protocoles.

Réglementation et préconisations

- Réglementation et préconisations en vigueur dans la profession

Autonomie et responsabilité

Autonome et responsable dans l'exécution et le suivi des tâches sous la responsabilité de la hiérarchie à laquelle les informations sont régulièrement et systématiquement transmises.

Aptitude à communiquer en français et en langue étrangère.

PÔLE 2 – COMMERCIALISATION ET SERVICE

Activité 1 – Établir et entretenir une relation client

| | |
|--------------------|--|
| Tâches | Prendre et gérer la réservation |
| | Accueillir, prendre en charge un client jusqu'à la prise de congé |
| | Échanger avec le client en français ou en langue étrangère |
| | Observer, écouter, s'enquérir des attentes du client et y répondre |
| | Gérer les situations et les comportements particuliers |
| Résultats attendus | - Qualité de l'écoute, de l'accueil et de la transcription de l'information lors de la réservation |
| | - Communication avec le client en français et en langue étrangère |
| | - Prise en compte des attentes, spécificités et/ou habitudes du client |
| | - Questionnements et réponses adaptés aux situations |
| | - Pertinence, richesse de l'interaction avec le client |
| | - Satisfaction et fidélisation de la clientèle |
| | - Contribution au développement de la renommée de l'établissement |

Activité 2 – Contribuer à la conception des outils de commercialisation et à la promotion de l'entreprise

| | |
|--------------------|---|
| Tâches | Concevoir et actualiser les supports de vente |
| | Contribuer à la promotion de l'environnement culturel et touristique |
| | Contribuer à la promotion de l'entreprise |
| Résultats attendus | - Clarté et attractivité des supports de vente |
| | - Parfaite connaissance des produits commercialisés (y compris de leur préparation culinaire) |
| | - Connaissance de l'environnement culturel et touristique |
| | - Implication et attitudes commerciales |
| | - Satisfaction et fidélisation du client |

Activité 3 – Réaliser les mises en place : organisation, préparation du service

| | |
|---|---|
| Tâches | Entretien des locaux, des mobiliers et des matériels |
| | S'informer de l'activité (réservations, disponibilités, etc.) |
| | S'informer des spécificités du jour auprès de la cuisine |
| | Ajuster et finaliser l'argumentaire de vente |
| | Transmettre les informations clés à l'équipe |
| | Organiser la mise en place matérielle, des produits et des préparations |
| | Mettre en valeur le cadre d'accueil |
| | Veiller à l'exécution des tâches, contrôler et gérer les rectifications |
| | Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie et les maintenir tout au long de l'activité |
| Résultats attendus | - Propreté des locaux et des matériels |
| | - Efficacité et qualité de la communication interne |
| | - Répartition rationnelle des tâches auprès de l'équipe |
| | - Organisation rationnelle et fonctionnelle des mises en place |
| | - Valorisation de l'art de la table |
| | - Réactivité face aux aléas |
| | - Efficacité du contrôle des mises en place et des comptes rendus à son supérieur |
| - Application des procédures d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie tout au long de l'activité | |

Activité 4 – Vendre et assurer la prestation de salle

| | |
|--------------------|---|
| Tâches | Présenter et communiquer à l'aide des supports de vente |
| | Conseiller et orienter la vente des mets et boissons |
| | Prendre les commandes |
| | Annoncer et suivre la commande avec la cuisine et les autres services |
| | Assurer et coordonner le service des mets et des boissons |
| | Facturer et encaisser |
| Résultats attendus | <ul style="list-style-type: none">- Respect des fiches techniques et des consignes- Maîtrise des techniques et gestes professionnels- Attitudes professionnelles adaptées- Qualité de l'argumentation commerciale- Maîtrise des techniques de vente- Réalisation de ventes additionnelles- Conseil d'accords mets/boissons- Utilisation d'un vocabulaire professionnel- Travail en équipes avec les différents services- Gestion optimale et responsable des produits et des ressources- Adaptation et proposition de solutions face aux aléas- Optimisation du service dans le temps et dans l'espace- Exactitude de la facturation et de l'encaissement |

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

- Tenue professionnelle
- Temps imparti
- Locaux
- Matériels courants et spécifiques, équipements
- Appareils numériques
- Matières premières, produits, fournitures et consommables
- Technologies de l'information et de la communication
- Procédures, consignes, protocoles
- Documents de traçabilité et fiches produits
- Bons de restaurant, bons de transfert entre services
- Etats des réservations, feuille de ventes
- Supports de vente
- Canaux et supports de communication
- Fiches de poste, plannings de travail du personnel, plannings des tâches
- Notices d'utilisation des équipements, matériels, fournitures
- Fiches techniques
- Explicatifs des supports de vente des mets et des boissons
- Répertoire personnel de techniques professionnelles
- Dictionnaires

Réglementation et préconisations

- Réglementation et préconisations en vigueur dans la profession

Autonomie et responsabilité

Autonome et responsable dans l'exécution et le suivi des tâches sous la responsabilité de la hiérarchie à laquelle les informations sont régulièrement et systématiquement transmises.
Aptitude à communiquer en français et en langue étrangère.

PÔLE 3 – GESTION DE L'ACTIVITÉ DE RESTAURATION

Activité 1 – Gérer la qualité en restauration

| | |
|--------------------|--|
| Tâches | Mettre en œuvre les réglementations en matière d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie et s'impliquer dans une démarche d'amélioration des procédures |
| | S'inscrire dans une démarche de développement durable |
| | S'inscrire dans une démarche continue de qualité envers la clientèle |
| Résultats attendus | <ul style="list-style-type: none"> - Respect des réglementations en matière d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie - Identification des actions pour inscrire l'entreprise dans une démarche de développement durable - Utilisation d'outils de mesure de la qualité - Exploitation des résultats et pertinence des suggestions |

Activité 2 – Animer une équipe

| | |
|--------------------|--|
| Tâches | Accueillir et faciliter la prise de fonction des nouveaux membres de l'équipe |
| | Mobiliser, motiver, valoriser l'équipe |
| | Analyser son travail et celui de son équipe et proposer d'éventuels aménagements |
| | Prévenir et gérer les conflits |
| Résultats attendus | <ul style="list-style-type: none"> - Identification, prise en compte et suivi des besoins en formation - Mise en valeur des compétences développées - Analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé, propositions d'actions correctives - Qualité des échanges avec les membres de l'équipe - Qualité de l'ambiance de travail |

Activité 3 – Gérer son parcours professionnel

| | |
|--------------------|--|
| Tâches | Entreprendre une démarche de recherche d'emploi |
| | S'approprier les spécificités de la réglementation du secteur professionnel |
| | Se former tout au long de son parcours professionnel |
| Résultats attendus | <ul style="list-style-type: none"> - Identification et valorisation des compétences acquises - Maîtrise des techniques et des outils de recherche d'emploi - Identification et application de la réglementation en vigueur - Identification et mise en œuvre des dispositifs de formation continue |

Activité 4 – Reprendre ou créer une entreprise

| | |
|--------------------|--|
| Tâches | Identifier les principales démarches de reprise et de création d'entreprise |
| | Exploiter les documents de synthèse comptables, administratifs et commerciaux |
| | Évaluer le potentiel de l'établissement au sein du contexte local et du secteur de la restauration |
| | Définir les compétences et les besoins en ressources humaines |
| | Communiquer sur l'existence de l'entreprise |
| Résultats attendus | <ul style="list-style-type: none"> - Mesure des enjeux de la création ou de la reprise de d'entreprise - Prise en compte des exigences et des réglementations liées à la gestion d'une entreprise - Identification des risques et des opportunités de la reprise ou de la création d'entreprise - Recrutement adapté aux besoins de l'entreprise |

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

- Documents comptables de base, administratifs et commerciaux.
- Logiciel de gestion professionnel
- Plan de maîtrise sanitaire ou équivalent, document unique
- Bilan de compétences. Passeport professionnel, portfolio ou livret de compétences
- Résultats des questionnaires de satisfaction de la clientèle
- Technologie de l'information et de la communication

Réglementation et préconisations

- Réglementation et préconisations en vigueur dans la profession

Autonomie et responsabilité

Autonome et responsable dans l'exécution et le suivi des tâches sous la responsabilité de la hiérarchie, à laquelle les informations sont régulièrement et systématiquement transmises.
Aptitude à communiquer en français et en langue étrangère.

Travail collaboratif avec des experts répondant aux besoins identifiés d'ordre juridique, social et financier.

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

- Les compétences
- Les savoirs-faire
- Les unités constitutives

Mise en relation du Référentiel des Activités Professionnelles et du Référentiel de Certification

| PÔLE |  ACTIVITÉS |  COMPÉTENCES |
|---|---|---|
| Pôle 1 Conception et organisation de prestations de restauration | Concevoir les prestations Planifier les prestations Gérer les approvisionnements et les stocks | CO1-Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné CO2-Planifier une prestation de service en optimisant les moyens à disposition CO3-Gérer les approvisionnements et les stocks dans le cadre d'une prestation de service donnée |
| Pôle 2 Commercialisation et service | Établir et entretenir une relation client Contribuer à la conception des outils de commercialisation et à la promotion de l'entreprise Réaliser les mises en place : organisation et préparation du service Vendre et assurer la prestation de salle | 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 |
| Pôle 3 Gestion de l'activité de restauration | Gérer la qualité en restauration Animer une équipe Gérer son parcours professionnel Reprendre ou créer une entreprise | G1-Agir avec un comportement responsable dans le cadre de son activité professionnelle G2-Participer à l'animation de personnel(s) au sein d'une équipe G3-Gérer son parcours professionnel G4-Reprendre ou créer une entreprise |

Compétence CO1 : Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné

Performance globale attendue : Prendre en compte le contexte donné (événements festifs, respect des saisons, thématiques, désirs du client, etc.) pour concevoir la prestation et la commercialisation.

| Travail demandé | Indicateurs de performance |
|---|--|
| Collecter et analyser des documents relatifs aux différents éléments du contexte | - <i>Repérage des éléments clés pour une exploitation appropriée des ressources</i> |
| Participer à la proposition des menus et boissons | <i>Proposition de menus et de boissons :</i> - <i>Sélection appropriée des produits nécessaires (budget, saisonnalité, concept, stock, etc.)</i> - <i>Cohérence de la proposition</i> |
| Collecter les informations nécessaires à la vente | - <i>Proposition d'arguments commerciaux (mots clés) relatifs aux recettes et aux boissons</i> |
| Évaluer les quantités nécessaires des produits et matériels gérés par la salle | - <i>Évaluation des besoins en produits et matériels nécessaires à la mise en place et au service en salle</i> - <i>Respect des standards d'usage (quantités par personne, etc.)</i> - <i>Évaluation des besoins en produits nécessaires à la décoration (florale, etc.)</i> |
| Élaborer les fiches techniques de fabrication (cocktails, assemblages d'office, etc.) | - <i>Conception de fiches techniques</i> |
| Proposer, chiffrer et coordonner la mise en œuvre d'une animation spécifique | - <i>Proposer un prix de vente</i> - <i>Cohérence des propositions d'animation par rapport à la demande et au contexte</i> |

Légende des savoirs associés : les couleurs représentent la part de chaque discipline :

- **blanc** : aucune contribution
- **gris** : contribution importante

| |
|-------------------------|
| Savoirs associés |
|-------------------------|

En arts appliqués
 En gestion appliquée
 En sciences appliquées
 En technologie professionnelle

Les produits

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Les critères de sélection par grandes familles de produits | | | | |
| Les produits caractéristiques de chaque saison | | | | |
| Les principaux produits labellisés et leur localisation géographique | | | | |
| Les standards d'usage (grammages et volumes par personne) | | | | |
| Les rendements des produits | | | | |

La fixation du prix de vente

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Le calcul des coûts intermédiaires : coût d'approvisionnement, coût de production, coût de distribution | | | | |
| Le mode de calcul du coût matière | | | | |
| Les pratiques de fixation du prix de vente à partir : du coût matière des plats, du coefficient multiplicateur, du ticket moyen, des concurrents, du positionnement marketing, du prix psychologique client, de la stratégie de l'entreprise, etc. | | | | |

La conception des prestations

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Les pratiques de restauration prenant en compte : - la valorisation des produits et les accords mets – boissons - la connaissance des types de services et de dressage - la connaissance des grands classiques de la gastronomie française et des spécialités régionales - les techniques culinaires pour faciliter la commercialisation - les arts de la table - les animations thématiques rattachées à la prestation | | | | |
| Les modalités d'élaboration des propositions de menus, de cartes : - le cadre réglementaire - les obligations en matière d'information et communication à la clientèle (risques allergènes, origine des produits, etc.) - l'équilibre alimentaire et la cohérence des propositions - les approches commerciales et tarifaires (plat du jour, suppléments, etc.) | | | | |
| L'exploitation de logiciels d'aide à l'élaboration des prestations | | | | |
| La conception de fiches techniques (travail d'office, cocktails, etc.) | | | | |

Compétence CO2 : Planifier une prestation de service en optimisant les moyens à disposition

Performance globale attendue : Optimiser les moyens en matière de temps, de ressources humaines, de matériels et d'équipements lors de la planification de la prestation.

| Travail demandé | Indicateurs de performance |
|--|---|
| Organiser la prestation dans le temps et dans l'espace en fonction des locaux et du matériel à disposition | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Optimisation des moyens mis à disposition en tenant compte du développement durable</i> - <i>Cohérence de la planification par rapport à la prestation</i> - <i>Exploitation adéquate des espaces disponibles</i> - <i>Analyse critique de plans de salle et /ou de table</i> |
| Répartir les tâches de son équipe | - <i>Répartition adaptée des tâches au sein de l'équipe</i> |
| Identifier les points de vigilance | - <i>Précision des consignes</i> |

Savoirs associés

En arts appliqués
En gestion appliquée
En sciences appliquées
En technologie professionnelle

Les modes d'organisation dans le cadre d'une prestation de service

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Les prestations sur site | | | | | |
| Les prestations délocalisées | | | | | |
| Les aspects réglementaires : | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - l'organisation dans le temps et dans l'espace - les principaux points de vigilance en matière d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie - les actions préventives et correctives en lien avec la réglementation | | | | | |

L'optimisation de la planification

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Les éléments d'optimisation : | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - le facteur temps - les ressources humaines - les moyens mis en œuvre (matériels, matériaux, etc.) | | | | | |

La conception des supports d'organisation

| | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|
| Les plans de salles et de tables | | | | | |
| Les documents de planification | | | | | |

Compétence CO3 : Gérer les approvisionnements et les stocks dans le cadre d'une prestation de service donnée

Performance globale attendue : Contrôler et gérer rigoureusement les approvisionnements et les stocks en respectant les procédures, la réglementation et les besoins à venir.

| Travail demandé | Indicateurs de performance |
|--|---|
| Recenser et quantifier l'ensemble des besoins | - <i>Identification précise et quantifiée des produits consommables et non consommables nécessaires</i> |
| Sélectionner les fournisseurs | - <i>Choix adapté et argumenté des fournisseurs</i> |
| Calculer le coût d'approvisionnement | - <i>Prise en compte du stock disponible</i> - <i>Cohérence des calculs d'approvisionnement</i> |
| Renseigner le bon de commande et le transmettre au fournisseur | - <i>Exactitude des données consignées dans le bon de commande</i> |
| Réceptionner, contrôler les livraisons et mettre à jour les stocks | - <i>Conformité des procédures de réception, de stockage et de mise à jour des stocks</i> |

Savoirs associés

En arts appliqués
En gestion appliquée
En sciences appliquées
En technologie professionnelle

Les fournisseurs

Les circuits d'approvisionnement
Le choix d'une stratégie d'approvisionnement
Les documents commerciaux

La gestion des stocks et des approvisionnements

Les procédures :
- de gestion des stocks
- de sélection des fournisseurs
- de passation des commandes
Les actions de remédiation face aux principaux aléas
L'inventaire, outil de gestion
La réception et le stockage des produits : protocoles et aspects réglementaires
Le déstockage et la distribution aux services : protocoles et aspects réglementaires

Ressources à disposition pour l'ensemble du pôle 1

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Mercuriale- Fiches produits et fiches techniques- Répertoire personnel de techniques professionnelles- Revues professionnelles et culturelles, ouvrages professionnels- Dictionnaires- Cahier de consignes- Outils numériques- État des réservations- Documents de prévisions d'activités- Devis- Fiches de stocks- Documents d'approvisionnement et commerciaux | <ul style="list-style-type: none">- Logiciels de gestion- Fiches de poste, planning de travail du personnel- Fiches techniques- Photographies- Croquis de mise en place- Document de planification vierge- Trames de plans de salles et de table- Catalogues fournisseurs- Textes règlementaires |
|---|--|

Compétence CS1 : Accueillir, prendre en charge et fidéliser le client, en français ou en langue étrangère, de la réservation jusqu'à la prise de congé.

Performance globale attendue : Accueillir et prendre en charge de façon personnalisée la clientèle de façon à répondre à ses attentes et aux usages de l'entreprise de restauration.

| Travail demandé | Indicateurs de performance |
|--|--|
| Prendre et gérer une réservation | - <i>Maitrise des différentes procédures de réservation</i> |
| Gérer l'accueil | - <i>Optimisation du temps d'attente des clients</i> |
| Personnaliser l'accueil et la prise en charge du client | - <i>Installation du client</i> - <i>Pertinence de l'attitude professionnelle</i> |
| Adapter sa communication avec le client | - <i>Qualité et adaptation de la communication avec le client en français et en langue étrangère</i> |
| S'enquérir des attentes de la clientèle, les anticiper et y répondre | - <i>Repérage et anticipation des besoins et envies du client</i> - <i>Satisfaction de la demande</i> |
| Gérer les aléas tout au long de l'activité | - <i>Réactivité et pertinence des décisions prises</i> |

Savoirs associés

En arts appliqués
En gestion appliquée
En sciences appliquées
En technologie professionnelle

Le contexte professionnel de l'entreprise

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| - Le secteur professionnel | | | | |
| - Les classements (guides, etc.) | | | | |
| - Les labels | | | | |
| - L'environnement touristique et culturel de proximité | | | | |
| - Les services et espaces professionnels proposés à la clientèle dont accessibilité (salon, terrasse, etc.) | | | | |

Le client

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| - Les typologies de clients (nationalités, âges, etc.) | | | | |
| - Les habitudes et comportements alimentaires | | | | |
| - Les allergies et régimes | | | | |

La réservation

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| - Les outils et modes de réservation (outils numériques, téléphone, passages, etc.) | | | | |
| - Les procédures | | | | |

Les points clés de la relation avec le client

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| - Les attitudes et comportements adaptés tout au long du service | | | | |
| - Les chartes, les consignes, les protocoles | | | | |

Compétence CS2 : Participer à l'élaboration des outils de communication et à la promotion de l'entreprise

Performance globale attendue : Concevoir des outils de communication actualisés et adaptés à la promotion de l'entreprise.

| Travail demandé | Indicateurs de performance |
|--|--|
| Concevoir et actualiser les supports de vente : cartes (mets, menus, boissons, etc.) | <i>Supports de vente et supports publicitaires :</i> - <i>Pertinence du choix du support en tenant compte des tendances</i> - <i>Personnalisation et esthétisme des supports</i> |
| Concevoir et actualiser les supports de promotion de l'entreprise : site Internet de l'entreprise, prospectus, cartes de fidélité, affiches, presse, radio, etc. | - <i>Respect du cadre réglementaire</i> - <i>Prise en compte des caractéristiques de l'entreprise</i> - <i>Valorisation de l'environnement culturel et touristique</i> |
| Participer au suivi de la promotion de l'entreprise | - <i>Pertinence du choix des actions de promotion</i> |

Savoirs associés

En arts appliqués
En gestion appliquée
En sciences appliquées
En technologie professionnelle

Les supports de vente

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Les supports : - les cartes (mets et menus, desserts, vins et boissons, cigares, etc.) - les porte-menus, chevalets, ardoises, vitrines, supports numériques, etc. | | | | |
| Les modalités d'élaboration : le cadre réglementaire | | | | |
| Les pratiques d'élaboration d'un support de vente (zones de lecture, couleurs, structure, etc.) | | | | |

Les supports publicitaires

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Les supports : - media (presse, radio, affichage, TV et cinéma) - hors média (sites internet, prospectus, cartes de fidélité, etc.) - publicité sur le lieu de vente (objets publicitaires, tenues vestimentaires, etc.) | | | | |
| Les modalités d'élaboration : le cadre réglementaire | | | | |
| Les pratiques d'élaboration d'un support publicitaire | | | | |

Les matériaux

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Les matériaux utilisables (papier, carton, plastique, cuir, ardoise, bois, acier, verre, etc.) | | | | |
|--|--|--|--|--|

Compétence CS3 : Organiser et préparer le service
Performance globale attendue : Réaliser la mise en place conformément aux exigences professionnelles.

| Travail demandé | Indicateurs de performance |
|--|---|
| Veiller à l'état de propreté des locaux, mobiliers et matériels tout au long de l'activité | - <i>Propreté des locaux, mobiliers et matériels</i> |
| Prendre connaissance de l'activité commerciale, adapter la mise en place | - <i>Pertinence de la mise en place et du cadre d'accueil</i> |
| Prendre connaissance des suggestions des mets et des boissons | - <i>Qualité de l'écoute et de la compréhension des suggestions de mets et boissons</i> |
| Contrôler la mise en place | - <i>Adéquation de la mise en place</i> - <i>Mise en valeur du cadre d'accueil</i> |
| Mobiliser l'équipe sur les particularités, ventes du jour et ajuster l'argumentaire de vente | - <i>Qualité et efficacité de la transmission des informations auprès de l'équipe</i> |
| Contrôler la bonne application des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie | - <i>Conformité des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</i> |
| Gérer les rectifications nécessaires sur l'ensemble de la mise en place | - <i>Pertinence des rectifications</i> |

Savoirs associés

En arts appliqués
En gestion appliquée
En sciences appliquées
En technologie professionnelle

L'application des procédures de contrôle en hygiène, sécurité, ergonomie

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| La tenue et la mise à jour des procédures | | | | |
| La mise en œuvre des procédures de contrôle et d'autocontrôle | | | | |
| Les actions correctives à mener dans le cas de situations à risques | | | | |

Les arts de la table

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Les mises en place particulières (buffet, banquet, brunch, etc.) | | | | |
| Les caractéristiques des arts de la table : | | | | |
| - le mobilier | | | | |
| - le nappage | | | | |
| - la vaisselle, la verrerie, les couverts | | | | |
| - la décoration (art floral, etc.) | | | | |
| - les autres facteurs d'ambiance (lumière, couleurs, etc.) | | | | |

Liste des techniques professionnelles à maîtriser cf annexe VI

Compétence CS4 : Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service

Performance globale attendue : Concevoir une prestation de service conforme aux attentes de la clientèle, de l'employeur et aux exigences de l'entreprise.

| <u>Travail demandé</u> | <u>Indicateurs de performance</u> |
|---|---|
| Présenter les supports de vente | - Mise en valeur des mets et boissons notamment en fonction des objectifs de vente |
| Conseiller et argumenter | - Prise en compte des souhaits et contraintes du client - Information du client concernant la spécificité de certains plats et boissons - Adaptation à l'attitude et aux attentes du client |
| Prendre la commande | - Argumentation pertinente - Proposition d'accords mets/boissons adaptés - Maîtrise de la procédure des bons de commande - Transmission adéquate des bons en interne |
| Assurer le service | - Maîtrise des techniques et pratiques professionnelles, dextérité - Organisation et optimisation de l'espace de travail - Hygiène, etc |
| Coordonner le service | - Encadrement efficace de l'équipe - Gestion pertinente du service des tables dans le respect des contraintes horaires - Qualité du suivi de la prestation avec la cuisine et les autres services |
| Etablir la facture et encaisser | - Exactitude de la facture - Présentation adaptée de la facture - Justesse des opérations d'encaissement |
| Analyser son travail et celui de son équipe | - Pertinence de l'analyse de son travail et de celui de son équipe |

Savoirs associés

En arts appliqués
 En gestion appliquée
 En sciences appliquées
 En technologie professionnelle

La communication professionnelle

| | | | |
|--|--|--|--|
| les différentes techniques de communication : observation, questionnement, écoute active, reformulation, empathie, etc. | | | |
| Les éléments de communication : vocabulaire, ton, articulation, paralangages, etc. | | | |
| Les attitudes comportementales liées aux retours immédiats des clients (satisfaction, remerciements, réclamations, etc.) | | | |

Les étapes de la vente

| | | | |
|--|--|--|--|
| La prise de contact avec accueil personnalisé | | | |
| De la recherche à la création de besoins : attitudes, comportements et motivations du client | | | |
| De l'argumentation à la persuasion | | | |
| La prise en compte des remarques | | | |
| La vente additionnelle | | | |
| De la prise de congé à la fidélisation du client | | | |
| De l'analyse réflexive à la démarche de progrès (individuelle et collective) | | | |

La prise de commande

| | | | |
|---------------------------------|--|--|--|
| Les matériels | | | |
| Les différents bons de commande | | | |

La facture

| | | | |
|---|--|--|--|
| Les matériels | | | |
| Les conditions particulières de facturation (remises, crédit, etc.) | | | |
| Les taux de TVA | | | |
| Les principaux moyens de paiement, fonctionnement et réglementation | | | |

Ressources à disposition pour l'ensemble du pôle 2

- Répertoires clients
- Etat des réservations
- Plans de salles et de tables, matrices
- Fiches de contrôle et fiches techniques
- Stocks de matériels et de mobiliers
- Documents de facturation
- Bons de commande
- Moyens de paiement
- Questionnaires de satisfaction

- Supports de vente (cartes et menus, etc.)
- Supports et objets publicitaires (prospectus, affiches, sites Internet, objets publicitaires, etc.)
- Supports touristiques
- Liste de contrôle
- Logiciels spécifiques
- Chartes, consignes, protocoles
- Outils de communication et numériques
- Sites de réservation (sites Internet, agences, etc.)
- Préconisations et réglementation en vigueur
- Catalogues et brochure professionnels

Compétence G1 : Agir avec un comportement responsable dans le cadre de son activité professionnelle

Performance globale attendue : Avoir un comportement respectant la réglementation en vigueur et la démarche qualité.

| Travail demandé | Indicateurs de performance |
|---|--|
| Participer à la mise en œuvre ou à l'amélioration des pratiques d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie | - <i>Implication dans la gestion de la qualité et la prévention des risques</i> - <i>Respect des procédures</i> |
| Émettre des propositions et s'engager dans une démarche de développement durable | - <i>Proposition d'actions pour inscrire l'établissement dans une démarche de développement durable</i> |
| S'inscrire dans une démarche de satisfaction clientèle immédiate et différée | - <i>Prise en compte des remarques du client et réponse adaptée</i> - <i>Analyse des résultats d'enquêtes de satisfaction clientèle</i> - <i>Proposition d'action pour fidéliser la clientèle et valoriser l'image de l'entreprise</i> |

Savoirs associés

En arts appliqués
 En gestion appliquée
 En sciences appliquées
 En technologie professionnelle

La démarche qualité

Les enjeux
 Les objectifs
 Les modalités (normes, labels, etc.)
 Les organismes de certification et de contrôle

La qualité en matière d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de santé publique

La réglementation applicable en restauration
 L'analyse des risques et les mesures correctives
 Les organismes de contrôle
 Les principales recommandations de santé publique (équilibre alimentaire, addictions, allergies, etc.)
 Le diagnostic de pratiques en entreprise de restauration

La qualité en matière de développement durable : ouverture aux préoccupations économiques, environnementales et sociales

La réglementation et les recommandations applicables en restauration
 Le diagnostic de pratiques en entreprise de restauration en faveur du développement durable
 La proposition d'actions en lien avec le contexte local

La qualité en matière de satisfaction clientèle

L'analyse des pratiques en entreprise de restauration en faveur de la satisfaction clientèle (guides, questionnaires de satisfaction, forums, avis consommateurs, etc.)
 La synthèse des commentaires et les propositions d'amélioration

Compétence G2 : Participer à l'animation de personnel(s) au sein d'une équipe

Performance globale attendue : S'impliquer au sein d'une équipe en motivant et en valorisant tous les personnels.

| Travail demandé | Indicateurs de performance |
|------------------------|--|
| Communiquer en interne | <i>Efficacité du message transmis :</i> - sur le fond - sur la forme |
| Travailler en équipe | <i>Pertinence des choix d'actions pour :</i> - Intégrer et accompagner les nouveaux membres de l'équipe - Mobiliser, motiver, valoriser un personnel - Gérer des conflits - Prendre en compte les compétences du personnel |

Savoirs associés

En arts appliqués
En gestion appliquée
En sciences appliquées
En technologie professionnelle

La gestion d'un personnel, d'une équipe

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| La communication interne : - les enjeux - les facteurs d'efficacité | | | | |
| L'accueil et la prise de fonction du personnel au sein de l'entreprise | | | | |
| Les techniques d'animation de l'équipe | | | | |
| Le suivi de l'activité du personnel : - les enjeux - les contrôles qualitatif et quantitatif - la notion de productivité | | | | |
| La motivation et la valorisation du personnel : - les enjeux - les moyens | | | | |
| L'évaluation et le développement des compétences (la formation interne, le tutorat, la veille technologique, etc.) | | | | |
| Le rôle des représentants du personnel | | | | |
| Les principaux types de conflits individuels et collectifs et leurs modes de résolution | | | | |

L'aménagement du temps de travail

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| La gestion des plannings | | | | |
| La gestion de l'absentéisme : - les conséquences pour l'entreprise - les mesures de prévention possibles | | | | |

Compétence G3 : Gérer son parcours professionnel

Performance globale attendue : Présenter son projet professionnel en s'appuyant sur une démarche construite et argumentée.

| Travail demandé | Indicateurs de performance |
|--|---|
| Analyser son niveau d'employabilité | - <i>Pertinence de l'identification des compétences clés</i> |
| Entreprendre une démarche de recherche d'emploi | - <i>Identification des différents canaux (presse notamment professionnelle, radio, internet, etc)</i> - <i>Repérage des différents organismes facilitateurs (service public de l'emploi, agences d'intérim, organisations professionnelles...)</i> - <i>Sélection pertinente des offres d'emploi</i> |
| | - <i>Enrichissement du curriculum vitae</i> - <i>Personnalisation de la lettre de motivation</i> |
| | - <i>Valorisation des compétences au regard de la définition du poste</i> |
| Préparer l'entretien d'embauche | - <i>Repérage pertinent des points clés en matière de contrat de travail, convention collective, affichage et mise à disposition des documents obligatoires</i> |
| Identifier les spécificités de la réglementation en matière de contrat de travail, convention collective, affichage et mise à disposition des documents obligatoires | - <i>Repérage pertinent des points clés en matière de contrat de travail, convention collective, affichage et mise à disposition des documents obligatoires</i> |
| Envisager un dispositif de formation continue | - <i>Identification d'un dispositif de formation continue approprié</i> |

Savoirs associés

En arts appliqués
 En gestion appliquée
 En sciences appliquées
 En technologie professionnelle

Les démarches de recherche d'emploi

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Les canaux de communication et les organismes spécifiques au marché de l'emploi | | | | |
| L'analyse et la sélection des offres d'emploi | | | | |

La construction du parcours professionnel

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Les éléments d'employabilité : - auto analyse - mise en valeur des compétences acquises - mise en adéquation avec le marché du travail | | | | |
| Le curriculum vitae et la lettre de motivation : les éléments de valorisation | | | | |
| La négociation lors de l'entretien d'embauche, de l'entretien professionnel | | | | |

L'insertion dans l'entreprise

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| La mise à jour des dispositions en matière de législation des contrats de travail : - les spécificités des contrats de travail en vigueur (CDD, CDI, saisonnier, extra, contrats aidés, etc.) - la rupture du contrat de travail | | | | |
| Les spécificités des conventions collectives de la filière professionnelle | | | | |
| L'affichage obligatoire légal et conventionnel (règlement intérieur, horaires, etc.) La mise à disposition des documents obligatoires (convention collective, document unique, etc.) | | | | |

La formation tout au long de la vie

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Les enjeux Les droits et obligations pour le salarié et l'employeur Les dispositifs existants | | | | |
|---|--|--|--|--|

Compétence G4 : Reprendre ou créer une entreprise

Performance globale attendue : Présenter son projet professionnel en s'appuyant sur une démarche construite et argumentée.

| Travail demandé | Indicateurs de performance |
|--|---|
| Appréhender les démarches de création ou de reprise d'entreprise | - <i>Identification des démarches à réaliser dans le cadre de la création ou de la reprise d'entreprise</i> |
| Analyser les principales données comptables, administratives et commerciales | - <i>Décodage des principaux résultats comptables et commerciaux</i> - <i>Estimation du potentiel de l'entreprise au sein du contexte local (ressources humaines, locaux, équipements, etc.)</i> |
| Elaborer les points clés du projet | - <i>Faisabilité et pérennisation du projet</i> |
| Communiquer sur le démarrage de l'activité | - <i>Choix des supports de communication</i> |

Savoirs associés

L'environnement

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Le marché de la restauration aux niveaux national et local : <ul style="list-style-type: none"> - la place du secteur professionnel dans l'économie - les principaux indicateurs concernant le secteur professionnel (offre et demande, évolution du marché, la place du marché de la restauration privilégiant les savoir-faire gastronomiques, etc.) - les organisations professionnelles patronales et syndicales | | | | |
|---|--|--|--|--|

L'analyse du contexte

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| L'analyse du marché potentiel : estimation quantitative et qualitative du marché (zone de chalandise, comportements, attentes de la clientèle, habitudes de consommation, principes de segmentation de la clientèle, etc.) L'analyse de la concurrence L'analyse des opportunités et des facteurs de risques pour le projet d'entreprise | | | | |
|--|--|--|--|--|

Le projet

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Le projet : <ul style="list-style-type: none"> - sa définition - ses différentes phases de concrétisation | | | | |
| La définition et la justification du positionnement retenu et de la politique commerciale de l'entreprise (produit, prix, distribution, communication) | | | | |

L'analyse économique du projet

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Les points de vigilance dans les documents de synthèse comptables, administratifs et commerciaux existants : <ul style="list-style-type: none"> - évolution du chiffre d'affaires et du résultat - évolution des coûts et des marges - seuil de rentabilité - calcul des principaux ratios - structure et analyse des ventes | | | | |
| Les besoins en ressources humaines (profils, compétences, etc.) | | | | |
| L'état des lieux des locaux et équipements, les investissements matériels | | | | |
| La constitution d'un budget simplifié L'imposition de l'activité de l'entreprise : le mécanisme de la TVA, l'imposition des bénéfices | | | | |

Savoirs associés

En arts appliqués
En gestion appliquée
En sciences appliquées
En technologie professionnelle

Les démarches administratives

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Les démarches de création ou de reprise d'entreprise | | | | |
| Le statut du chef d'entreprise | | | | |
| Le choix du statut juridique | | | | |
| Les baux commerciaux : formes et obligations | | | | |
| Le fonds de commerce : clientèle, local, matériels, équipements | | | | |

La réglementation spécifique au secteur d'activité

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Les formalités de création d'entreprise dans le secteur des métiers de l'industrie hôtelière (permis d'exploitation, formation hygiène et sécurité alimentaire, licence, etc.) | | | | |
|--|--|--|--|--|

La promotion de l'entreprise

| | | | | |
|--------------------------------------|--|--|--|--|
| La communication média et hors média | | | | |
| Le développement de la clientèle | | | | |

Ressources à disposition pour l'ensemble du pôle 3

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Documents comptables, administratifs, commerciaux et de gestion du personnel- Livret d'accueil- Indicateurs d'activité- Résultats de l'analyse des questionnaires de satisfaction de la clientèle- Enquêtes qualité (guides gastronomiques, questionnaires, forums, etc.)- Grilles d'auto-évaluation | <ul style="list-style-type: none">- Conventions collectives- Règlement intérieur- Passeport professionnel ou livret de compétences- Règlements et préconisations en vigueur- Chartes qualité d'entreprises- Technologie de l'information et de la communication- Logiciel de gestion- Documents de gestion du personnel- Journaux, revues, offres d'emploi |
|---|--|

UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

Unité U10 - Épreuve E1

Conception et organisation de prestations de restauration

Cette unité recouvre les compétences CO1 à CO3.

Le candidat analyse des documents professionnels mis en œuvre dans le cadre d'une prestation de cuisine, conçoit et organise la prestation.

Unité U20 - Épreuve E2

Préparations et productions de cuisine

Cette unité recouvre les compétences P1 à P3.

Le candidat réalise la prestation de cuisine qu'il a conçue et organisée.

Unité U30 - Épreuve E3

Gestion de l'activité de restauration

Cette unité prend la forme d'un entretien à partir d'un dossier réalisé par le candidat sur son projet professionnel (gestion du parcours professionnel ou création ou reprise d'entreprise) en lien avec la compétence G3 ou G4. L'entretien se poursuit par un questionnement du candidat sur les compétences G1, G2, G3 ou G4.

Unité U40 - Épreuve E4

Langue vivante étrangère

L'unité de langue vivante englobe l'ensemble des objectifs, capacités, compétences et savoir-faire mentionnés dans le référentiel de ce diplôme.

Unité U50 - Épreuve E5

Arts appliqués à la profession

Cette unité recouvre les compétences CO1, P2 et P3.

Le candidat réalise une proposition graphique, en cohérence avec le domaine de la restauration.

Unité U60 - Épreuve E6

Expression française et ouverture sur le monde

Cette unité englobe les compétences mentionnées dans le référentiel expression et ouverture sur le monde annexé à la note de service n° 93-080 du 19 janvier 1993 (BO n° 5 du 4 février 1993) relatif aux objectifs, contenus et capacités de l'enseignement du français et du monde actuel commun à l'ensemble des brevets professionnels.

Épreuve facultative de langue vivante étrangère