

LP Condorcet Arcachon - 1^{ère} année CAP CSHCR.

CULTURE PROFESSIONNELLE	TA EXPERIMENTALE
Thème 1- Les produits alimentaires et les boissons	
1.2 Les critères de sélection 1.3 La saisonnalité et les zones de production 1.5 La qualité : le principe de la labellisation	1.9 L'étiquetage et la traçabilité (Co anim SA)
Thème 2- Les autres produits	
2.1 Les produits d'accueil 2.2 Le linge (nappage, draps, tapis de bain....)	2.3 Les produits d'entretien (Co anim SA)
Thème 7- Les locaux, équipements et matériels	
	7.1 Les locaux destinés à la clientèle, aux préparations et au stockage 7.2 Le principe de la marche en avant 7.3 Les équipements, mobiliers et matériels
Thème 9- Les différents types de prestations	
9.1 Les différents types de prestations en hôtellerie 9.2 Les différents types de prestations en café-brasserie 9.3 Les différents types de prestations en restauration	
Thème 10- Les supports et documents liés aux prestations	
	10.1 La fiche technique, fiche de poste, fiche de procédure.... 10.2 Les fiches d'approvisionnement (linge, matériel....)
Thème 11- Le client	
11.1 La différenciation des types de clientèle et de leurs attentes	
Thème 12- Les points clés de la relation client	
	12.1 La communication professionnelle : accueil et prise en charge
Thème 13- La réservation	
	13.1 Les modes et les outils de la réservation
Thème 15- La prise de commande	
	15.1 Les moyens et outils de prise de commande et de transmission des informations
Thème 16- Les étapes de la vente	
	16.1 Les éléments de la prise de contact réussie avec son client 16.2 Les méthodes de recherches des besoins et attentes des clients 16.3 Les techniques de vente
Thème 17- Les protocoles de nettoyage et d'entretien	
	17.1 L'entretien des équipements et matériels (Co anim SA) 17.2 L'entretien des locaux (Co anim SA) 17.3 La gestion du linge avec ou sans prestataire (visite blanchisserie)
Thème 19- Les mises en place	
	19.1 Voir liste des techniques de mise en place* 19.3 Les différentes mises en place (restaurant, buffet, brunch, banquet...)
Thème 20- Le produit chambre	
20.1 Les différents types de chambre 20.2 L'état des chambres (en départ, en recouche, libre, hors service)	
Thème 21- Les locaux annexes	
	21.1 Les autres locaux (office, buanderie, lingerie, couloir, terrasse....) 21.2 Les sanitaires
Thème 23- Les différentes prestations	
23.1 Les prestations d'hôtellerie : room-service, petit-déjeuner... 23.2 Les séminaires 23.3 Les manifestations particulières : banquet, buffet, cocktail	
Thème 24- Les techniques liées aux prestations en HCR	
	24.1 Voir liste des techniques liées à la prestation et au service des boissons*

Thème 25- Les comportements professionnels	
	25.1 Les règles : d'assiduité, de ponctualité, de bienséance et de préséance, de politesse, d'hygiène corporelle et vestimentaire....
Thème 27- Le contexte professionnel	
27.1 Le secteur professionnel de la restauration 27.3 Les différents types d'hébergement 27.4 La classification des hôtels 27.5 Les différents types de restauration 27.6 Les labels d'entreprise HCR 27.7 Les obligations du restaurateur	
Thème 28- L'entreprise	
28.2 Les liens hiérarchiques et fonctionnels 28.3 Les relation fonctionnelles	

Terminale CAP SCHCR

CULTURE PROFESSIONNELLE	TA EXPERIMENTALE
Thème 1- Les produits alimentaires et les boissons	
1.4 Les spécialités et les produits marqueurs de la région 1.7 Les principales régions de production de vin 1.8 Les typicités des vins	1.4 les spécialités et les produits marqueurs de la région 1.7 Les principales régions de production de vin
Thème 11- Le client	
11.3 Les tendances de consommations (produits et concepts) 11.2 Les us et coutumes, les grandes tendances de comportement et de consommations des clientèles françaises et étrangères.	
Thème 12- Les points clés de la relation client	
	12.2 Les moyens et outils de fidélisation (Co anim GA) 12.3 Les moyens et outils de mesure de satisfaction clientèle liés à sa prestation (Co anim GA)
Thème 14- Les supports de vente	
	14.1 Les supports de vente dont supports numériques (Co anim GA+ Art Appliqué)
Thème 16- Les étapes de la vente	
	16.4 Les techniques de fidélisation client jusqu'à la prise de congé
Thème 19- Les mises en place	
	19.2 Les facteurs d'ambiance
Thème 24- Les techniques liées aux prestations en HCR	
	24.3 Les températures de services des mets et des boissons (Co anim GA) 24.4 La remise et le maintien en température : réglementation (Co anim GA)