



RÉGION ACADÉMIQUE
NOUVELLE-AQUITAINE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HOTEL-CAFÉ- RESTAURANT



ÉPREUVE EP2

Accueil, services et commercialisation en HCR

Activité de café-brasserie

Session 2019

Identification du centre d'épreuve

*Lycée des Métiers et de l'Aéronautique
Flora Tristan CAMBLANES ET MEYNAC*



Nom et prénom du candidat :

Date :

Aucun document ou matériel autorisé

Compétences visées :

Pôle 2

Accueil, services et commercialisation en HCR

Compétences :

C.3. Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations.

C.4. Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation dans le respect des consignes et des règles d'hygiène et de sécurité.

C.5. Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client.

C.6. Communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession.

*Le sujet se compose de 15 pages, numérotées de 1/4 à 4/4
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

Ce sujet sera rendu dans sa totalité

PRÉSENTATION DU SUJET

**HOTEL
RESTAURANT**



Contexte professionnel

Situé dans une zone industrielle et commerciale, le restaurant de l'hôtel Kyriad « La Cocotte », reçoit une clientèle d'habitues et d'affaires travaillant à proximité, souhaitant déjeuner rapidement. La cuisine est simple, moderne et issue de produit frais.

Fiche de présentation de l'entreprise

CAPACITÉ DE SERVICE

Effectif : 120 personnes
Capacité commerciale : 100 couverts par jour
Moyenne d'activité : 60 couverts par jour
Ticket moyen : 30 €
Ouverture 7 jours sur 7 de 12 h à 14 h 00 et de 19 h à 22 h

PERSONNEL

1 Directeur de restaurant 1 Responsable de salle 2 serveurs 2 employés d'hôtel restaurant (dont vous) 2 apprentis 1 plongeur

Concept de restauration

De 6h à 9h, l'hôtel vous propose une formule buffet très complète pour composer un petit déjeuner plein de saveurs et de vitalité.

Rendez-vous au restaurant La Cocotte

Au menu : de savoureuses recettes traditionnelles et régionales ainsi que toute la créativité de notre cuisinier.

PRÉSENTATION DES DOSSIERS

Dossiers	Thèmes abordés	Référence aux supports proposés	Compétences ciblées	Savoirs-Associés ciblés
Activité 1	Les mises en place		<input checked="" type="checkbox"/> - C4 – mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation	Thème 19.3 : les différentes mises en place
Activité 2	Les techniques de préparation en café brasserie Les techniques liées aux prestations en HCR		<input checked="" type="checkbox"/> - C4 – mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation <input checked="" type="checkbox"/> - C5 - mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi	Thème 22.1 : dresser un café, thé ou chocolat gourmand Thème 24.1 : préparer, doser, présenter, servir et mettre en valeur les boissons chaudes
Activité 3	La facturation		<input checked="" type="checkbox"/> - C5 - mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi	Thème 26.1 : les matériels de facturation Thème 26.2 : la facture client Thème 26.4 : le contrôle de la facture Thème 26.6 : les moyens de paiement
Activité 4	Le contexte professionnel	Support commercial	<input checked="" type="checkbox"/> - C6 – communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession	Thème 28.5 : les documents, outils de communication internes et externes

Activité 1**Les mises en place****► La situation :**

Vous êtes employé au restaurant « la cocotte » au sein de l'hôtel Kyriad à Bergerac.

► Votre rôle :

Vous êtes chargé de prévoir et de vérifier la propreté du matériel afin d'effectuer et de contrôler les mises en place de la brasserie pour le déjeuner. (15 minutes)

Activité 2**La préparation et le service d'un café ou thé gourmand****► La situation :**

Vous êtes employé au restaurant « la cocotte » au sein de l'hôtel Kyriad à Bergerac.

► Votre rôle :

Vos clients vous commandent en dessert un café gourmand.
Vous en assurez la préparation et le service (10 minutes)

Activité 3**La facturation et l'encaissement****► La situation :**

Vous êtes employé au restaurant « la cocotte » au sein de l'hôtel Kyriad à Bergerac.

► Votre rôle :

A l'issu de votre service, vous êtes chargé de vérifier et d'encaisser la facture de votre table. (5 minutes)

Activité 4**Entretien d'explicitation****► La situation :**

Vous venez de terminer votre activité en café-brasserie.
Vous faites le bilan de votre prestation avec le jury, et à l'aide de votre support vous présentez et valorisez les produits et spécialités culinaires locales. (5 minutes)