

BREVET PROFESSIONNEL
ARTS DU SERVICE ET DE LA COMMERCIALISATION
Épreuve E1 – Conception et organisation de prestations de restauration
Évaluation en ponctuel

Académie :

Centre d'interrogation :

Session 20..

Nom/N° du candidat

.....

GRILLE D'ÉVALUATION

Total / 20 :

Appréciation :

Date de l'épreuve	Nom du formateur de spécialité Signature	Nom du professionnel et de l'entreprise Signature

Compétence CO 1 : Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné

Compétences opérationnelles	Résultats attendus	Annexes	MI --	MF -	MS +	TBM ++
CO1.1 - Identifier et analyser des documents relatifs aux différents éléments du contexte	<input type="checkbox"/> Identification des éléments clés pour une exploitation appropriée des ressources					
CO1.2 - Participer à la proposition des menus et boissons	<input type="checkbox"/> Proposition des menus et de boissons : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Choix adapté à la saisonnalité, au concept de restauration, au budget disponible, au stock</i> - <i>Utilisation optimale des produits à disposition</i> - <i>Cohérence et équilibre de la proposition finale</i> - <i>Conception et valorisation d'un support commercial (choix du support, utilisation du numérique, accessibilité du support)</i> 					
CO1.3 - Collecter les informations nécessaires à la vente	<input type="checkbox"/> Proposition d'arguments commerciaux (mots clés) relatifs aux recettes et aux boissons					
CO1.4 - Évaluer les quantités nécessaires des produits et matériels gérés par la salle	<input type="checkbox"/> Évaluation des besoins en produits et matériels nécessaires à la mise en place et au service en salle <input type="checkbox"/> Respect des standards d'usage (quantités par personne, etc.) <input type="checkbox"/> Évaluation des besoins en produits nécessaires à la décoration (florale, etc.)					
CO1.5 - Élaborer les fiches techniques de fabrication (cocktail, assemblage d'office, etc.)	<input type="checkbox"/> Conception conforme de fiches techniques <input type="checkbox"/> Démarche créative dans le respect des codes et usages professionnels					
CO1.6 - Proposer, chiffrer et coordonner la mise en œuvre d'une prestation ou d'une animation	<input type="checkbox"/> Proposition d'un prix de vente <input type="checkbox"/> Cohérence des propositions d'animation par rapport à la demande et au contexte					

Compétence CO 2 : Planifier les prestations de service en optimisant les moyens à disposition

Compétences opérationnelles	Résultats attendus	Annexes	MI --	MF -	MS +	TBM ++
CO2.1 - Organiser les prestations dans le temps et dans l'espace en fonction des locaux, du matériel et des moyens humains à disposition, dans une démarche de développement durable	<input type="checkbox"/> Respect des consignes, des contraintes et des opportunités <input type="checkbox"/> Exploitation adéquate des espaces disponibles <input type="checkbox"/> Analyse critique de plans de salle et de table <input type="checkbox"/> Optimisation des ressources naturelles					
CO2.2 - Répartir les tâches de son équipe	<input type="checkbox"/> Répartition adaptée des tâches au sein de l'équipe <input type="checkbox"/> Prise en compte du bien-être et des besoins du personnel dans la limite des contraintes de l'entreprise					
CO2.3 – Identifier les points de vigilance et proposer des actions préventives et correctives	<input type="checkbox"/> Identification des points de vigilance <input type="checkbox"/> Cohérence des actions préventives et correctives proposées <input type="checkbox"/> Exactitude et pertinence des consignes et des informations <input type="checkbox"/> Utilisation d'un vocabulaire professionnel pour transmettre les informations à l'oral et à l'écrit					

Compétence CO 3 : Gérer les approvisionnements et les stocks dans le cadre d'une prestation de service donnée en tenant compte des enjeux du développement durable

Compétences opérationnelles	Résultats attendus	Annexes	MI --	MF -	MS +	TBM ++
CO3.1 - Recenser et quantifier l'ensemble des besoins	<input type="checkbox"/> Identification précise et quantifiée des produits alimentaires, des boissons et autres produits <input type="checkbox"/> Prise en compte des préconisations en matière de politique alimentaire dans une démarche écoresponsable					
CO3.2 - Sélectionner les fournisseurs	<input type="checkbox"/> Choix adapté et argumenté des fournisseurs <input type="checkbox"/> Choix répondant aux préconisations du développement durable					
CO3.3 - Calculer le coût d'approvisionnement	<input type="checkbox"/> Prise en compte du stock disponible <input type="checkbox"/> Cohérence des calculs d'approvisionnement					
CO3.4 - Renseigner le bon de commande et le transmettre au fournisseur	<input type="checkbox"/> Exactitude des données consignées dans le bon de commande					
CO3.5 - Réaliser un inventaire, réceptionner et contrôler les livraisons, mettre à jour les stocks	<input type="checkbox"/> Conformité des procédures de réception, de stockage et de mise à jour des stocks <input type="checkbox"/> Conformité de l'inventaire <input type="checkbox"/> Utilisation appropriée des outils d'inventaire					

MI – Maitrise insuffisante ; MF – Maitrise fragile ; MS - Maitrise satisfaisante ; TBM – Très bonne maitrise

BREVET PROFESSIONNEL
ARTS DU SERVICE ET DE LA COMMERCIALISATION EN RESTAURATION
Épreuve E2 - Commercialisation et service
Évaluation en ponctuel

Académie :
 Centre d'interrogation :

Session 20..

N° de candidat		N° de rang	
----------------	--	------------	--

GRILLE D'ÉVALUATION

Total / 20 :

Appréciation :

Date de l'épreuve	Nom du formateur de spécialité Signature	Nom du professionnel et de l'entreprise Signature

Compétence CS 1 : Accueillir, prendre en charge et fidéliser le client, en français ou en langue étrangère, de la réservation jusqu'à la prise de congé.

Compétences opérationnelles	Résultats attendus	MI --	MF -	MS +	TBM ++
CS1.1 - Prendre et gérer une réservation	<input type="checkbox"/> Maîtrise des différentes procédures de réservation <input type="checkbox"/> Adaptation de la communication aux spécificités des clients <input type="checkbox"/> Prise en compte des besoins spécifiques de la clientèle				
CS1.2 - Gérer la prise en charge du client de l'accueil à la prise de congés en prenant en compte ses besoins spécifiques	<input type="checkbox"/> Installation du client en prenant en compte ses besoins spécifiques <input type="checkbox"/> Pertinence de l'attitude professionnelle <input type="checkbox"/> Optimisation du temps d'attente des clients <input type="checkbox"/> Personnalisation de la prise en charge				
CS1.3 - Adapter sa communication avec le client	<input type="checkbox"/> Qualité et adaptation de la communication avec le client <input type="checkbox"/> Communication adaptée en français et en langue étrangère				
CS1.4 - S'enquérir des attentes de la clientèle, les anticiper et y répondre	<input type="checkbox"/> Repérage et anticipation des besoins et envies du client <input type="checkbox"/> Satisfaction de la clientèle : répondre à la demande ou proposer une solution alternative				
CS1.5 – Contribuer à la fidélisation de la clientèle	<input type="checkbox"/> Proposition d'éléments de fidélisation à la clientèle (carte et programme de fidélité, offerts commerciaux, animations, événements, etc.) <input type="checkbox"/> Participation au sein de son équipe au développement d'éléments de fidélisation (suggestions, mises à jour des supports, transmission aux commis, etc.)				
CS1.6 – Gérer les aléas tout au long de l'activité	<input type="checkbox"/> Réactivité et pertinence des décisions prises <input type="checkbox"/> Transmission, si nécessaire, à son responsable ou à son commis				

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

Compétences opérationnelles	Résultats attendus	MI --	MF -	MS +	TBM ++
CS2.1 – Concevoir et actualiser les supports de vente en valorisant les démarches durables : cartes (mets, menus, boissons, etc.)	<input type="checkbox"/> Respect du cadre réglementaire <input type="checkbox"/> Valorisation de la politique commerciale de l'entreprise (concepts et démarches de développement durable) <input type="checkbox"/> Qualité des supports de vente et supports promotionnels qui prend en compte : <ul style="list-style-type: none"> - la pertinence du choix du support, - la personnalisation et l'esthétisme, - les caractéristiques de l'entreprise, - la valorisation de l'environnement commercial, culturel et touristique régional. <input type="checkbox"/> Pertinence du choix des actions de promotion				
CS2.2 – Concevoir et actualiser les supports de promotion de l'entreprise (site internet, réseaux sociaux, prospectus, cartes de visite, affiches, presse, radio, etc.)					
CS2.3 – Participer au suivi de la promotion de l'entreprise					

MI – Maîtrise insuffisante ; MF – Maîtrise fragile ; MS – Maîtrise satisfaisante ; TBM – Très bonne maîtrise

Compétence CS 3 : Organiser et préparer le service.

Compétences opérationnelles	Résultats attendus	MI --	MF -	MS +	TBM ++
CS3.1 - Veiller à l'état de propreté des locaux, mobiliers et matériels tout au long de l'activité	<input type="checkbox"/> Propreté des locaux, mobiliers et matériels				
CS3.2 – Prendre connaissance de la spécificité du service (type de service, état des réservations, événement, animation), organiser la mise en place	<input type="checkbox"/> Qualité et efficacité de la transmission des informations auprès de l'équipe <input type="checkbox"/> Pertinence de la mise en place et du cadre d'accueil				
CS3.3 – Prendre connaissance des suggestions des mets et des boissons	<input type="checkbox"/> Qualité de l'écoute et de la compréhension des suggestions de mets et boissons				
CS3.4 – Mobiliser l'équipe sur les particularités, ventes du jour et ajuster l'argumentaire de vente	<input type="checkbox"/> Qualité et efficacité de la transmission des informations auprès de l'équipe <input type="checkbox"/> Valorisation des démarches de développement durable				
CS3.5 – Contrôler la bonne application des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie	<input type="checkbox"/> Conformité des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie				
CS3.6 – Contrôler la mise en place (voir la liste des techniques avant le service)	<input type="checkbox"/> Adéquation de la mise en place <input type="checkbox"/> Mise en valeur du cadre d'accueil				
CS3.7 – Gérer les rectifications nécessaires sur l'ensemble de la mise en place	<input type="checkbox"/> Pertinence des rectifications				

Compétence CS 4 : Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service

Compétences opérationnelles	Résultats attendus	MI --	MF -	MS +	TBM ++
CS4.1 - Présenter les supports de vente	<input type="checkbox"/> Mise en valeur des mets et boissons <input type="checkbox"/> Réponse aux objectifs de vente du jour				
CS4.2 – Conseiller, argumenter et proposer des ventes additionnelles	<input type="checkbox"/> Prise en compte des souhaits et des contraintes du client <input type="checkbox"/> Information du client concernant la spécificité de certains plats et boissons				
CS4.3 – Prendre la commande	<input type="checkbox"/> Adaptation à l'attitude et aux attentes du client <input type="checkbox"/> Argumentation pertinente <input type="checkbox"/> Proposition d'accords mets/boissons adaptés <input type="checkbox"/> Dynamisme dans la proposition de ventes additionnelles <input type="checkbox"/> Maîtrise de la procédure des bons de commande y compris numériques <input type="checkbox"/> Transmission adéquate des bons et des informations en interne (équipe et services distributeurs)				
CS4.4 – Assurer le service	<input type="checkbox"/> Maîtrise des techniques et pratiques professionnelles (voir liste des techniques pendant le service) <input type="checkbox"/> Dextérité, rapidité d'exécution, mémorisation, etc. <input type="checkbox"/> Organisation et optimisation de l'espace de travail <input type="checkbox"/> Hygiène et sécurité, etc. <input type="checkbox"/> Attitudes et comportement adaptés au service (élégance)				
CS4.5 – Coordonner le service	<input type="checkbox"/> Encadrement efficace de l'équipe <input type="checkbox"/> Gestion pertinente du service des tables dans le respect des contraintes (synchronisation des tables, temps d'attente, etc.) <input type="checkbox"/> Qualité du suivi de la prestation avec la cuisine et les autres services				
CS4.6 - Établir la facture et encaisser	<input type="checkbox"/> Exactitude de la facture <input type="checkbox"/> Présentation adaptée de la facture en privilégiant une démarche de développement durable (dématérialisée voire absence de facture) <input type="checkbox"/> Justesse des opérations d'encaissement				
CS4.7 - Analyser son travail et celui de son équipe	<input type="checkbox"/> Pertinence de l'analyse de son travail et de celui de son équipe <input type="checkbox"/> Proposition d'actions correctives (élaboration de procédures, liste de contrôle, etc.)				

MI – Maîtrise insuffisante ; MF – Maîtrise fragile ; MS – Maîtrise satisfaisante ; TBM – Très bonne maîtrise

BREVET PROFESSIONNEL
ARTS DU SERVICE ET DE LA COMMERCIALISATION EN RESTAURATION
Épreuve E3 – Gestion de l'activité de restauration
Évaluation en ponctuel

Académie

Session 20..

Centre d'interrogation

N° de candidat

.....

GRILLE D'ÉVALUATION

Note / 20

Intitulé du dossier :

Compétence mobilisée au travers le dossier : G3 G4

Appréciation :

Date de l'épreuve	Nom du formateur d'économie et gestion Signature	Nom du formateur de sciences appliquées Signature	Nom du formateur de spécialité ou du professionnel et signature

Compétence G1 : Agir avec un comportement responsable dans le cadre de son activité professionnelle					
Compétences opérationnelles	Résultats attendus	MI --	MF -	MS +	TBM ++
G1.1 - Participer à la mise en œuvre et à l'amélioration des pratiques d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie	<input type="checkbox"/> Bonne implication dans la gestion de la qualité et la prévention des risques <input type="checkbox"/> Respect strict des procédures				
G1.2 - Émettre des propositions et s'engager dans une démarche de développement et d'alimentation durables	<input type="checkbox"/> Proposition d'actions pour inscrire l'entreprise dans une démarche de développement durable <input type="checkbox"/> Engagement volontaire dans les démarches				
G1.3 - S'inscrire dans une démarche de satisfaction clientèle immédiate et différée	<input type="checkbox"/> Prise en compte des remarques du client <input type="checkbox"/> Formulation de réponses adaptées <input type="checkbox"/> Analyse des résultats d'enquêtes de satisfaction clientèle <input type="checkbox"/> Proposition d'actions pour fidéliser la clientèle et valoriser l'image de l'entreprise				

Compétence G2 : Participer à l'animation du personnel au sein d'une équipe					
Compétences opérationnelles	Résultats attendus	MI --	MF -	MS +	TBM ++
G2.1 – Communiquer en situation professionnelle	<input type="checkbox"/> Conformité de la tenue professionnelle tout au long de la prestation <input type="checkbox"/> Comportements et attitudes professionnels adaptés <input type="checkbox"/> Qualité de l'écoute <input type="checkbox"/> Exhaustivité des informations transmises au personnel (origine et qualité des produits, allergènes, etc.) <input type="checkbox"/> Efficacité du message transmis (sur le fond et sur la forme)				
G2.2 - Travailler en équipe	<input type="checkbox"/> Pertinence des choix d'actions pour : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Intégrer et accompagner les nouveaux membres de l'équipe</i> - <i>Mobiliser, motiver, valoriser un personnel</i> - <i>Gérer des conflits</i> - <i>Prendre en compte les compétences du personnel</i> - <i>Prendre en compte les besoins du personnel dans la limite des contraintes de l'entreprise</i> 				

Compétence G3 : Gérer son parcours professionnel					
Compétences opérationnelles	Résultats attendus	MI --	MF -	MS +	TBM ++
G3.1 - Analyser son niveau d'employabilité	<input type="checkbox"/> Pertinence de l'identification des compétences clés				
G3.2 - Entreprendre une démarche de recherche d'emploi	<input type="checkbox"/> Identification pertinente des différents canaux (presse notamment professionnelle, radio, médias numériques, etc.) <input type="checkbox"/> Repérage efficace des différents organismes (service public de l'emploi, agences d'intérim, organisations professionnelles, etc.) <input type="checkbox"/> Sélection pertinente des offres d'emploi <input type="checkbox"/> Enrichissement du curriculum vitae <input type="checkbox"/> Personnalisation de la lettre de motivation				
G3.3 - Identifier les spécificités de la réglementation en matière de contrat de travail, convention collective, affichage et mise à disposition des documents obligatoires	<input type="checkbox"/> Repérage pertinent des points clés en matière de contrat de travail, convention collective, affichage et mise à disposition des documents obligatoires				
G3.4 - Envisager un dispositif de formation continue	<input type="checkbox"/> Identification d'un dispositif de formation continue approprié				

Compétence G4 : Présenter son projet professionnel en s'appuyant sur une démarche construite, argumentée et privilégiant le développement durable					
Compétences opérationnelles	Résultats attendus	MI --	MF -	MS +	TBM ++
G4.1 - Appréhender les démarches de création ou de reprise d'entreprise	<input type="checkbox"/> Identification des démarches à réaliser dans le cadre de la création ou de la reprise d'entreprise				
G4.2 - Analyser les principales données comptables, administratives et commerciales	<input type="checkbox"/> Décodage des principaux résultats comptables et commerciaux <input type="checkbox"/> Estimation du potentiel de l'entreprise au sein du contexte local (ressources humaines, locaux, équipements, etc.)				
G4.3 - Établir les points clé du projet	<input type="checkbox"/> Faisabilité et pérennisation du projet				
G4.4 - Communiquer sur le démarrage de l'activité	<input type="checkbox"/> Identification des démarches à réaliser dans le cadre de la création ou de la reprise d'entreprise				