

**BP ARTS DU SERVICE
ET DE LA COMMERCIALISATION
EN RESTAURANT
SUIVI DE PROGRESSION**

**Ce que doit acquérir un apprenti
pendant sa formation et chez son employeur**

Champ de l'activité

Le futur titulaire du Brevet Professionnel Arts du service et commercialisation en restauration sera « **un professionnel hautement qualifié** » de l'accueil, des arts de la table, du service et de la commercialisation.

Il sera capable d'accompagner l'évolution de son activité et de posséder une vue prospective de son métier.

Il devra apprendre à maîtriser les techniques professionnelles des métiers de salle et être en mesure d'accueillir une clientèle et de commercialiser les mets et boissons en français et en **langue étrangère**. Il pourra à terme diriger un ou plusieurs commis de salle.

Au cours de sa formation et de son apprentissage, il devra acquérir des compétences et des savoirs qui se répartissent en 3 pôles :

- 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

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA * 1-2-3-4
		Se documenter, rencontrer des acteurs de la restauration (professionnels, producteurs, fournisseurs, 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		
		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			
		Estimer le budget lié à une prestation (y compris une prestation spécifique : mariage, buffet, banquet, etc.)			

*** 1 = Non acquis ; 2= En cours d'acquisition ; 3= Acquis si accompagné ; 4= Acquis en autonomie**

PÔLE 1 – CONCEPTION ET ORGANISATION DE PRESTATIONS DE RESTAURATION

Activité 2 - Planifier les prestations

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA * 1-2-3-4
		Ordonnancer les prestations	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		
		Organiser la répartition des tâches de l'équipe			
		Communiquer avec l'équipe en vue des prestations			

*** 1 = Non acquis ; 2= En cours d'acquisition ; 3= Acquis si accompagné ; 4= Acquis en autonomie**

PÔLE 1 – CONCEPTION ET ORGANISATION DE PRESTATIONS DE RESTAURATION

Activité 3 - Gérer les approvisionnements et les stocks

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA * 1-2-3-4
		Calculer les quantités nécessaires et le coût des matières	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		
		Sélectionner et proposer les fournisseurs			
		Passer les commandes			
		Réceptionner et contrôler les livraisons			
		Effectuer un inventaire régulier			

*** 1 = Non acquis ; 2= En cours d'acquisition ; 3= Acquis si accompagné ; 4= Acquis en autonomie**

PÔLE 2 – COMMERCIALISATION ET SERVICE

Activité 1 – Établir et entretenir une relation client

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA * 1-2-3-4
		Prendre et gérer la réservation	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		
		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			

*** 1 = Non acquis ; 2= En cours d'acquisition ; 3= Acquis si accompagné ; 4= Acquis en autonomie**

PÔLE 2 – COMMERCIALISATION ET SERVICE

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

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA * 1-2-3-4
		Entretien des locaux, des mobiliers et des matériels	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		
		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			

*** 1 = Non acquis ; 2= En cours d'acquisition ; 3= Acquis si accompagné ; 4= Acquis en autonomie**

PÔLE 2 – COMMERCIALISATION ET SERVICE

Activité 4 – Vendre et assurer la prestation de salle

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA * 1-2-3-4
		Présenter et communiquer à l'aide des supports de vente	Respect des fiches techniques et des consignes -Maîtrise des techniques et gestes professionnels		
		Conseiller et orienter la vente des mets et boissons	Attitudes professionnelles adaptées Qualité de l'argumentation commerciale		
		Prendre les commandes	Maîtrise des techniques de vente Réalisation de ventes additionnelles		
		Annoncer et suivre la commande avec la cuisine et les autres services	Conseil d'accords mets/boissons Utilisation d'un vocabulaire professionnel		
		Assurer et coordonner le service des mets et des boissons	Travail en équipes avec les différents services Gestion optimale et responsable des produits et des ressources		
		Facturer et encaisser	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		

*** 1 = Non acquis ; 2= En cours d'acquisition ; 3= Acquis si accompagné ; 4= Acquis en autonomie**

PÔLE 3 – GESTION DE L'ACTIVITÉ DE RESTAURATION

Activité 1 – Gérer la qualité en restauration

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA * 1-2-3-4
		Mettre en œuvre les réglementations en matière d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie et s'impliquer dans une démarche d'amélioration des procédures	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		
		S'inscrire dans une démarche de développement durable	Utilisation d'outils de mesure de la qualité Exploitation des résultats et pertinence des suggestions		
		S'inscrire dans une démarche continue de qualité envers la clientèle			

*** 1 = Non acquis ; 2= En cours d'acquisition ; 3= Acquis si accompagné ; 4= Acquis en autonomie**

PÔLE 3 – GESTION DE L'ACTIVITÉ DE RESTAURATION

Activité 2 – Animer une équipe

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA * 1-2-3-4
		Accueillir et faciliter la prise de fonction des nouveaux membres de l'équipe	Identification, prise en compte et suivi des besoins en formation		
		Mobiliser, motiver, valoriser l'équipe	Mise en valeur des compétences développées		
		Analyser son travail et celui de son équipe et proposer d'éventuels aménagements	Analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé, propositions d'actions correctives -		
		Prévenir et gérer les conflits	Qualité des échanges avec les membres de l'équipe Qualité de l'ambiance de travail		

*** 1 = Non acquis ; 2= en cours d'acquisition ; 3= Acquis si accompagné ; 4= Acquis en autonomie**

PÔLE 3 – GESTION DE L'ACTIVITÉ DE RESTAURATION

Activité 3 – Gérer son parcours professionnel

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA * 1-2-3-4
		Entreprendre une démarche de recherche d'emploi	Identification et valorisation des compétences acquises		
		S'approprier les spécificités de la réglementation du secteur professionnel	Maîtrise des techniques et des outils de recherche d'emploi		
		Se former tout au long de son parcours professionnel	Identification et application de la réglementation en vigueur Identification et mise en œuvre des dispositifs de formation continue		

*** 1 = Non acquis ; 2= En cours d'acquisition ; 3= Acquis si accompagné ; 4= Acquis en autonomie**

PÔLE 3 – GESTION DE L'ACTIVITÉ DE RESTAURATION

Activité 4 – Reprendre ou créer une entreprise

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA * 1-2-3-4
		Identifier les principales démarches de reprise et de création d'entreprise	Mesure des enjeux de la création ou de la reprise de d'entreprise		
		Exploiter les documents de synthèse comptables, administratifs et commerciaux	Prise en compte des exigences et des réglementations liées à la gestion d'une entreprise		
		Évaluer le potentiel de l'établissement au sein du contexte local et du secteur de la restauration	Identification des risques et des opportunités de la reprise ou de la création d'entreprise - Recrutement adapté aux besoins de l'entreprise		
		Définir les compétences et les besoins en ressources humaines			
		Communiquer sur l'existence de l'entreprise			