

**CAP COMMERCIALISATION
ET SERVICES EN
HÔTEL – CAFÉ – RESTAURANT**

SUIVI DE PROGRESSION

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

I. Environnement technique de l'emploi

Le contexte professionnel de l'emploi se caractérise par :

- Une évolution importante des conditions économiques, technologiques et scientifiques
- Une connaissance des techniques professionnelles en lien avec les prestations nécessitant une veille technologique
- Une exigence du consommateur, mieux informé, curieux et à la recherche d'une relation plus personnalisée
- 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.

II. Les compétences à acquérir en CAP commercialisation et services en Hôtel-Café-Restaurant

PÔLE 1 : ORGANISATION DES PRESTATIONS					
FONCTION 1 : Participation à l'approvisionnement et au stockage					
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA *1-2-3-4
		-Réception des livraisons et contrôle des stocks	-Prise en compte du contexte professionnel (information et consignes liées à l'activité)		
		-Utilisation des supports et des outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage	-prise en compte de l'état des stocks		
		-Application des procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation	-Respect des procédures d'approvisionnement, de stockage, de tri sélectif et de consignation (identification des non-conformités...)		
		-Participation aux inventaires	-Conformité des documents d'approvisionnement et de stockage -Utilisation adéquate du support ou de l'outil		

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

FONCTION 2 : CONTRIBUTION A L'ORGANISATION DES PRESTATIONS					
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA *1-2-3-4
		-Connaissance des documents liés aux prestations (fiches techniques, états des réservations, plannings d'occupation des chambres...)	-Exactitude et opportunité des informations collectées pour préparer les prestations -Conformité des fiches techniques -Pertinence de l'identification des points critiques		
		-Rédaction de la liste prévisionnelle des produits nécessaires à l'activité	-Respect de la réglementation en vigueur -Cohérence de la planification avec le travail à effectuer selon les consignes reçues		
		-Identification et sélection des matériels nécessaires à l'activité	-Choix pertinent des matériels		
		-Planification et organisation de son activité en fonction des éléments de contexte	-Choix pertinent des produits consommables et non consommables nécessaires		

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

PÔLE 2 : ACCUEIL, COMMERCIALISATION ET SERVICE EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURATION

FONCTION 3 : CONTRIBUTION A LA RELATION CLIENT ET PARTICIPATION A LA COMMERCIALISATION

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA *1-2-3-4
		-Accueil, participation à la prise en charge du client, du 1 ^{er} contact à la prise de congé	-Comportements professionnels et tenue adaptés à l'activité de l'entreprise -Accueil de qualité et personnalisé		
		-Présentation des supports de vente et information auprès du client sur les prestations de l'entreprise	-Qualité de la communication écrite et orale -Qualité de l'accueil téléphonique --Aptitude à renseigner le client en Français et en langue étrangère		
		-Identification des besoins et des attentes du client : conseiller, renseigner, argumenter	-Aptitude à renseigner sur l'environnement commercial, touristique et culturel au plan local -Prise en compte des attentes du client -Exactitude et pertinence des informations transmises		
		-Contribution à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles	au client et aux services -Utilisation appropriée des supports de vente physiques et/ou numériques		
		-Prise des commandes et transmission	-Respect des consignes de vente -Exactitude de la prise de commandes—Qualité de l'argumentaire pour la vente des prestations		
		-Renseignement auprès du client sur l'environnement local	-Satisfaction et fidélisation du client.		

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

FONCTION 4 : PREPARATION DES PRESTATIONS

Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis auCFA *1-2-3-4
		-Préparation d'une chambre à blanc, d'une chambre en recouche	-Respect des techniques mises en œuvre -Respect des procédures d'entretien, des normes d'hygiène, de santé et de sécurité au travail -Respect des procédures d'entretien, des normes d'hygiène, de santé et de sécurité au travail -Mise en œuvre d'une démarche de développement durable -Qualité et conformité des différentes mises en place -Facteurs d'ambiance et de confort adaptés -Respect des consignes et des documents techniques -Qualité et conformité des préparations d'office -Procédure adaptée de la gestion du linge -Efficacité de l'autocontrôle -Comportements professionnels et tenue adaptés à l'activité et à l'entreprise.		
		-Application des procédures de tri des produits			
		-Entretien et maintien en état des locaux, des matériels, des mobiliers			
		-Suivi du bon fonctionnement des équipements			
		-Comptage, rangement du linge			
		-Mise en place : des locaux de préparation, des espaces destinés aux différents types de clientèle, d'une salle de réunion/conférence (carcasse, pause-séminaire...), des matériels.			
		-Dressage des buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses...)			
		-Réalisation des préparations (voir liste des techniques de préparation*)			
		-Valorisation des espaces destinés à la clientèle (ambiance, décors...)			

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

FONCTION 5 : REALISATION DES PRESTATIONS ET SUIVI					
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA	Acquis au CFA *1-2-3-4
		-Assurer les prestations d'hôtellerie (room-service, petits déjeuners...)	Respect des consignes et des documents techniques		
		-Assurer le service, le débarrassage et le suivi des petits déjeuners, déjeuners, dîners, pause-séminaire...	-Respect des techniques mises en œuvre -Comportements professionnels et tenues adaptés à l'activité de l'entreprise		
		-Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client (voir liste des techniques professionnelles*)	-Respect des procédures d'entretien, des normes d'hygiène, de santé, de sécurité au travail		
		-Préparer, assurer le service et le débarrassage des boissons (voir liste des techniques professionnelles*)	-Mise en œuvre d'une démarche respectueuse du développement durable		
		-Réapprovisionner (office, cave du jour, meubles réfrigérés, chariots...)	-Efficacité de l'autocontrôle -Qualité et conformité des prestations		
		-Réassortir les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses...)	-Respect des réglementations en vigueur		
		-Assurer le renouvellement des mises en place pendant la prestation	-Exactitude de la facturation et de l'encaissement		
		-Participer aux opérations de facturation et d'encaissement	-Satisfaction et fidélisation de la clientèle		

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

FONCTION 6: Communication dans un contexte professionnel					
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA *1-2-3-4
		-Adapter sa tenue et son attitude aux codes professionnels de l'entreprise	Tenue, comportements et attitudes en adéquation avec l'entreprise et les codes de la profession Adaptabilité aux situations et contextes professionnels -Qualité de la communication écrite et orale -Utilisation d'un vocabulaire professionnel et commercial adapté Exactitude et pertinence des informations transmises -Prise en compte du contexte économique, social et juridique lié à son environnement professionnelle- Identification des aléas éventuels -Pertinence du compte-rendu de l'activité -Transmission de l'information au moment opportun -Qualité de l'ambiance de travail et des échanges avec l'équipe		
		-Se situer dans son environnement professionnel			
		-Communiquer avec les tiers et les clients			
		-Communiquer au sein de l'entreprise			
		-Rendre compte de son activité à son responsable			

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

***LISTE DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES CAP COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HÔTEL CAFÉ RESTAURANT**

1. LES TECHNIQUES DE MISE EN PLACE

1.1 Napper

1.2 Dresser une table, un buffet

1.3 Réaliser la mise en place de la console

1.4 Réaliser la mise en place du chariot d'étage (linge, produits d'entretien...)

1.5 Faire une chambre à blanc ou en recouche

1.6 Mettre en place les formules « petit-déjeuner »

1.7 Réaliser la mise en place d'une salle de séminaire

1.8 Réaliser la mise en place de la salle de bar, du comptoir et de la terrasse

1.9 Réaliser la mise en place des espaces de préparation

1.10 Vérifier le bon fonctionnement des appareils spécifiques (machine à moulin à café, tireuse à bière, toaster, fontaines...)

2 LES TECHNIQUES LIÉES A LA PRESTATION

1.11 Servir :

- plat sur table
- à l'assiette
- à la française
- à l'anglaise
- au guéridon
- au plateau

1.12 Synchroniser plusieurs tables

1.13 Débarrasser

1.14 Renouveler une table

1.15 Effectuer le service

- des différentes formules de petit-déjeuner (salle et chambre)
- d'une pause sucrée ou salée

1.16 Assurer le service de la couverture
1.17 Servir des potages
1.18 Servir une sauce, un jus, un coulis...
1.19 Découper des terrines
1.20 Fileter un poisson rond ou plat
1.21 Ouvrir une papillote
1.22 Flamber, finir la sauce des pièces sautées
1.23 Préparer un tartare de viande
1.24 Découper des volailles entières (sauf canard et volailles de grosse taille)
1.25 Trancher une côte de bœuf, un magret, une pièce de viande (rôti...)
1.26 Portionner des fromages
1.27 Portionner une tarte, un entremets...
1.28 Flamber des fruits
1.29 Préparer, doser, présenter, servir et mettre en valeur : <ul style="list-style-type: none"> • eaux, BRSA, bières, cidres... • apéritifs courants à base de vins, d'alcools • boissons à pression • cocktails (uniquement au verre) • vins en bouteille, au verre, au pichet, en carafe • vins effervescents • boissons chaudes • eaux de vie, alcools, liqueurs et crèmes
3 LES TECHNIQUES DE PRÉPARATION
1.30 Cuire des œufs (dur, à la coque, omelette, brouillés, au plat)
1.31 Préparer les en-cas et grignotages salés en accompagnement de l'apéritif (planches et ardoises, accras, tapas, antipasti, Mezzés...)
1.32 Dresser des préparations en coupe ou en verrine (avocats, crevettes...)

1.33 Préparer un melon
1.34 Dresser une assiette de poissons fumés
1.35 Dresser une assiette de fruits de mer ou de coquillages
1.36 Préparer et dresser une entrée à base de crudités, ou de salade composée
1.37 Préparer une assiette anglaise, une assiette de charcuterie
1.38 Préparer une assiette de fromages
1.39 Préparer un plateau ou un chariot de fromages
1.40 Préparer une salade de fruits frais
1.41 Préparer un ananas ("spirale" et "bateau")
1.42 Préparer une coupe de glaces et sorbets
1.43 Dresser un café, thé, chocolat gourmand
1.44 Préparer et présenter des produits de restauration "minute" (sandwich, croque-monsieur, hot-dog, quiche, pizza, pâtisserie...)
1.45 Cuire des produits de boulangerie (pains, viennoiseries...)
1.46 Remettre en température et dresser des plats préparés à l'avance