



BAC PRO COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION

Une formation complète pour accueillir, conseiller et assurer un service de qualité en restauration.

RNCP37909



PRÉSENTATION GLOBALE

Le Bac Pro Commercialisation et Services en Restauration forme des professionnels capables d'assurer un service en salle irréprochable, de conseiller les clients et de valoriser les produits et prestations de l'établissement.

La formation allie excellence du service, compétences commerciales et expérience concrète en entreprise.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

TITRE DE LA FORMATION	NIVEAU	MODALITÉ D'ÉVALUATION
Bac Pro - Commercialisation et services en restauration	Niveau 4 (équivalent Baccalauréat)	Évaluations régulières : quiz, études de cas, projets Évaluation finale en candidat libre dans un établissement du Ministère
DURÉE DE FORMATION	FORMAT	SUIVI PÉDAGOGIQUE
Préparation possible en 1, 2 ou 3 ans	1 jour en formation / 4 jours en entreprise	Un accompagnement personnalisé et des contenus variés : quiz, vidéos, études de cas, travaux pratiques



BAC PRO

COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION



Une formation complète pour accueillir, conseiller et assurer un service de qualité en restauration.

RNCP37909

OBJECTIFS



Le titulaire du baccalauréat professionnel "commercialisation et services en restauration" est un professionnel qualifié, opérationnel dans les activités de commercialisation et de service en restauration : communication, démarche commerciale et relation clientèle, organisation et services en restauration, animation et gestion d'équipe en restauration, gestion des approvisionnements et d'exploitation en restauration, démarche qualité en restauration.



Il exerce son activité dans les secteurs de la restauration commerciale ou de la restauration collective, des entreprises connexes à l'hôtellerie et à la restauration (agro-alimentaire, équipementiers), en respectant l'environnement, le développement durable, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité, les impératifs de gestion et en valorisant les dimensions de nutrition, de plaisir et de bien-être.



BAC PRO COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION



Une formation complète pour accueillir, conseiller et assurer un service de qualité en restauration.

RNCP37909

BLOC DE COMPÉTENCES MÉTIER

RNCP37909BC01

*Conception et organisation du
service en restauration*

01

- Gérer les réservations individuelles et de groupe
- Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle
- Valoriser les produits, les espaces de vente
- Entretenir les locaux et le matériel
- Organiser la mise en place
- Participer à l'organisation avec les autres services
- Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service
- Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnel
- Appliquer et faire appliquer les plannings de service
- Recenser les besoins d'approvisionnement en fonction de l'activité prévue
- Réceptionner et contrôler les produits livrés
- Réaliser les opérations de déconditionnement et de reconditionnement
- Stocker les produits, repérer et traiter les anomalies
- Etre à l'écoute de la clientèle
- Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité
- Appliquer des principes de nutrition et de diététique, les dimensions liées à l'environnement durable
- Maintenir la qualité globale en contrôlant la qualité sanitaire, organoleptique et marchande des matières premières et des productions
- Gérer les aléas liés aux défauts de la qualité



BAC PRO

COMMERCIALISATION ET SERVICES EN

RESTAURATION



Une formation complète pour accueillir, conseiller et assurer un service de qualité en restauration.

RNCP37909

BLOC DE COMPÉTENCES MÉTIER

RNCP37909BC02

*Mercatique et gestion
appliquée à la restauration*

02

- Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle
- Gérer les réclamations et objections
- Communiquer avant le service avec les équipes
- Communiquer au sein d'une équipe, de la structure, avec les fournisseurs, les tiers
- Optimiser le service
- S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement et de formation continue
- Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel
- Optimiser les performances de l'équipe
- Rendre compte du suivi de ses activités et de ses résultats et mettre en œuvre des actions correctives
- Gérer les approvisionnements en participant à l'élaboration d'un cahier des charges, à la planification des commandes, des livraisons, en renseignant les documents d'approvisionnement
- Contrôler les mouvements des stocks (mise à jour, inventaire avec utilisation d'outils de gestion appropriés)
- Maîtriser les coûts : réguler les consommations de denrées et boissons, améliorer la productivité, contribuer à la maîtrise des frais généraux
- Analyser les ventes : contribuer à la fixation des prix, suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne, mesurer la contribution des plats à la marge brute, gérer les invendus, mesurer la réaction face à l'offre « prix »
- Calculer et analyser les écarts entre prévisionnel et réalisé (coûts, chiffre d'affaires)



BAC PRO COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION

Une formation complète pour accueillir, conseiller et assurer un service de qualité en restauration.

RNCP37909



BLOC DE COMPÉTENCES MÉTIER

RNCP37909BC03

Communication, démarche commerciale, organisation et mise en œuvre des services (bar, sommellerie, plats)

03

- Accueillir la clientèle
- Recueillir les besoins et attentes de la clientèle
- Présenter les supports de vente
- Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale
- Prendre congé du client
- Communiquer en situation de services avec les équipes
- Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et boissons
- Proposer des accords mets-boissons ou boissons-mets
- Vendre des prestations : prendre une commande, favoriser la vente additionnelle, la vente à emporter, facturer et encaisser
- Réaliser et contrôler les différentes mises en place
- Servir et valoriser des mets et des boissons



BAC PRO

COMMERCIALISATION ET SERVICES EN

RESTAURATION



Une formation complète pour accueillir, conseiller et assurer un service de qualité en restauration.

RNCP37909

BLOC DE COMPÉTENCES GÉNÉRAUX

RNCP37909BC04
Mathématiques

04

- S'approprier : rechercher, extraire et organiser l'information
- Analyser/raisonner : émettre des conjectures ; proposer, choisir, une méthode de résolution ; élaborer un algorithme
- Réaliser : mettre en œuvre une méthode de résolution, des algorithmes ; utiliser un modèle ; représenter ; calculer ; expérimenter ; faire une simulation
- Valider : critiquer un résultat, argumenter ; contrôler la vraisemblance d'une conjecture ; mener un raisonnement logique et établir une conclusion
- Communiquer : rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit à l'aide d'outils et d'un langage approprié, expliquer une démarche

RNCP37909BC05
Prévention-santé-environnement

05

- Mettre en œuvre une démarche d'analyse dans une situation donnée
- Expliquer un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, en lien avec la démarche de prévention
- Proposer une solution pour résoudre un problème
- Argumenter un choix
- Communiquer à l'écrit avec une syntaxe claire et un vocabulaire adapté

RNCP37909BC06
Langue vivante

06

- Compétences de niveau B1+ du CECRL
- Comprendre la langue orale
- Comprendre un document écrit
- S'exprimer à l'écrit
- S'exprimer à l'oral en continu
- Interagir à l'oral dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle



BAC PRO

COMMERCIALISATION ET SERVICES EN

RESTAURATION



Une formation complète pour accueillir, conseiller et assurer un service de qualité en restauration.

RNCP37909

BLOC DE COMPÉTENCES GÉNÉRAUX

RNCP37909BC07

Français

07

- Maîtriser l'échange écrit : lire, analyser, écrire
- Adapter son expression écrite selon les situations et les destinataires
- Maîtriser la lecture et exercer son esprit critique
- Adapter sa lecture à la diversité des textes
- Mettre en perspective des connaissances et des expériences

RNCP37909BC08

Histoire-géographie-enseignement moral et civique

08

- Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'approprier les notions, se repérer, contextualiser (HG)
- S'approprier les démarches historiques et géographiques : exploiter les outils spécifiques aux disciplines, mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier (HG)
- Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme (EMC)
- Mettre à distance ses opinions personnelles pour construire son jugement (HG-EMC)
- Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République (HG-EMC)



BAC PRO

COMMERCIALISATION ET SERVICES EN

RESTAURATION



Une formation complète pour accueillir, conseiller et assurer un service de qualité en restauration.

RNCP37909

BLOC DE COMPÉTENCES GÉNÉRAUX

RNCP37909BC09
Arts appliqués et cultures artistiques

09

- Rechercher, identifier et collecter des ressources documentaires
- Sélectionner, classer et trier différentes informations
- Analyser, comparer des œuvres ou des produits et les situer dans leur contexte de création
- Etablir des convergences entre différents domaines de création
- Respecter une demande et mettre en œuvre un cahier des charges simple
- Etablir des propositions cohérentes en réponse à un problème posé et réinvestir les notions repérées dans des références
- Opérer un choix raisonné parmi des propositions et finaliser la proposition choisie
- Choisir des outils adaptés
- Etablir un relevé, analyser et traduire graphiquement des références et des intentions
- Justifier en argumentant, structurer et présenter une communication graphique, écrite et/ou orale



BAC PRO

COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION

Une formation complète pour accueillir, conseiller et assurer un service de qualité en restauration.



RNCP37909

BLOC DE COMPÉTENCES GÉNÉRAUX

RNCP37909BC10

Education physique et sportive

10

- Développer sa motricité
- S'organiser pour apprendre et s'entraîner
- Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire : connaître les règles, les appliquer et les faire respecter
- Accéder au patrimoine culturel sportif et artistique

RNCP37909BC11

Langue vivante (Bloc facultatif)

11

- Compétences de niveau B1+ du CECRL
- S'exprimer à l'oral en continu
- Interagir à l'oral
- Comprendre un document écrit, dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle

RNCP37909BC12

Mobilité (Bloc facultatif)

12

- Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger
- Caractériser le contexte professionnel étranger
- Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger
- Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France
- Se repérer dans un nouvel environnement
- Identifier des caractéristiques culturelles du contexte d'accueil

Les bases de l'informatique

Apprendre à utiliser un ordinateur (facultatif)

13

- Débuter avec son ordinateur
- Qu'est-ce qu'un ordinateur ?
- Bien choisir son matériel
- Premiers usages : clavier, souris, interface