

#### **₄** Grille d'évaluation en ponctuel

**Annexe 11** 

### BREVET PROFESSIONNEL ARTS DU SERVICE ET DE LA COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

Épreuve E2 - Commercialisation et service

Évaluation en ponctuel

			Evaluation	en p	<u>oncluei</u>						
Académie Centre d'inter	rogation	:					Sessi	on 2	20.	•	
N° de car	ıdidat				N° de ran	g					
			RILLE D'É	VAL	UATION		ı				
						/ 20 :					
Appréciation											
Date de l'épreuve	Nom	Nom du formateur de spécialité Signature Nom du professionnel et de Signature			le l'e	ntrep	rise	)			
Compétenc			endre en charg la réservation					ou e	n la	ngu	e
Trav	ail demande	Š			ırs de perforı			MI 	MF -	MS +	TBM ++
Prendre et gérer une	e réservation		☐ Maitrise des diffé ☐	érentes	procédures de ré	servation					
Gérer l'accueil			☐ Optimisation du	temps o	l'attente des clier	nts					
Personnaliser l'accueil et la prise en charge du client			☐ Installation du cli ☐ Pertinence de l'a ☐		orofessionnelle						
Adapter sa communication avec le client			<ul><li>☐ Qualité et adapta français et en lar</li><li>☐</li></ul>	ation de ngue ét	la communication rangère	n avec le cli	ent en				
S'enquérir des attentes de la clientèle, les anticiper et y répondre			<ul><li>☐ Repérage et anti</li><li>☐ Satisfaction de la</li><li>☐</li></ul>			envies du cli	ent				
Gérer les aléas tout	au long de l'act	ivité	☐ Réactivité et pertinence des décisions prises ☐								
Justifications	Compétenc		ticiper à l'élab à la promotion			s de com	nmunicat	ion			
Trav	ail demande		Indicateurs de	perfo	•		le vente et	MI	MF -	MS +	TBM ++
Concevoir et actual cartes (mets, menu Concevoir et actual de l'entreprise : site prospectus, cartes radio, etc.	s, boissons, etc iser les support Internet de l'en	.) s de promotion treprise,	□ Pertinence du choix du support en tenant compte des tendances □ Personnalisation et esthétisme des supports □ Respect du cadre réglementaire □ Prise en compte des caractéristiques de l'entreprise □ Valorisation de l'environnement culturel et touristique □								
Participer au suivi c	le la promotion	de l'entreprise	☐ Pertinence du c ☐	hoix de	s actions de pror	notion			6		4
Justifications											



Compétence CS 3 : Organiser et préparer le service.								
Travail demandé	Indicateurs de performance :	MI 	MF -	MS +	TBM ++			
Veiller à l'état de propreté des locaux, mobiliers et matériels tout au long de l'activité	☐ Propreté des locaux, mobiliers et matériels ☐							
Prendre connaissance de l'activité commerciale, adapter la mise en place	☐ Pertinence de la mise en place et du cadre d'accueil☐							
Prendre connaissance des suggestions des mets et des boissons	☐ Qualité de l'écoute et de la compréhension des suggestions des mets et des boissons ☐							
Contrôler la mise en place	☐ Adéquation de la mise en place☐ Mise en valeur du cadre d'accueil☐							
Mobiliser l'équipe sur les particularités, ventes du jour et ajuster l'argumentaire de vente	☐ Qualité et efficacité de la transmission des informations auprès de l'équipe ☐							
Contrôler la bonne application des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie	☐ Conformité des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie☐							
Gérer les rectifications nécessaires sur l'ensemble de la mise en place	☐ Pertinence des rectifications ☐							
Justifications								

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

Travail demandé	Indicateurs de performance :	MI 	MF -	MS +	TBM ++
Présenter les supports de vente	☐ Mise en valeur des mets et boissons notamment en fonction des objectifs de vente ☐				
Conseiller et argumenter	☐ Prise en compte des souhaits et contraintes du client ☐ Qualité de l'Information du client concernant les spécificités de				
Proposer des ventes additionnelles tout au long du service	certains plats et boissons □ Adaptation à l'attitude et aux attentes du client				
Prendre la commande	<ul> <li>☐ Argumentation pertinente tout au long du service</li> <li>☐ Proposition d'accords mets/boissons adaptés</li> <li>☐ Gestion des bons de commande</li> <li>☐ Transmission efficace des bons en interne</li> <li>☐</li> </ul>				
Assurer les techniques de mise en place					
Assurer les techniques d'atelier ou d'office	☐ Maîtrise des techniques et pratiques professionnelles, dextérité : ☐ Organisation et optimisation de l'espace de travail ☐ Procédures d'hygiène conformes ☐				
Assurer les techniques de service des plats					
Assurer les techniques de préparation et de finition en salle					
Assurer les techniques de service des boissons					
Coordonner le service	<ul> <li>☐ Encadrement efficace de l'équipe</li> <li>☐ Gestion pertinente du service des tables dans le respect des contraintes horaires</li> <li>☐ Qualité du suivi de la prestation avec la cuisine et les autres services</li> <li>☐</li> </ul>				
Établir la facture et encaisser	☐ Présentation de la facture vérifiée et justesse des encaissements ☐				
Analyser son travail et celui de son équipe	☐ Pertinence de l'analyse de son travail et de celui de son équipe ☐ …				
Justifications					



#### 

Annexe 12

## BREVET PROFESSIONNEL ARTS DU SERVICE ET DE LA COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

**Épreuve E2 - Commercialisation et service** 

Contrôle en cours de formation - Situation 1

Académie Centre d'inter	rogation :		Session 20							
Nom, prénd	om du candidat									
		GRILLE D'ÉVAL	UATION							
Note / 20 :										
Appréciation	:							_		
Date de l'épreuve	Nom du f	ormateur de spécialité Signature	•							
	Compétence CS2 : Participer à l'élaboration des outils de communication et à la promotion de l'entreprise									
Travail	demandé	Indicateurs de performance pub	des support licitaires :	s de vente et supports	MI 	MF -	MS +	TBM ++		
Concevoir et actualiser les supports de vente : cartes (mets, menus, boissons, etc.)  Concevoir et actualiser les supports de promotion de l'entreprise : site Internet de l'entreprise, prospectus, cartes de fidélité, affiches, presse, radio, etc.		☐ Pertinence du choix du support e☐ Personnalisation et esthétisme d☐ Respect du cadre réglementaire☐ Prise en compte des caractéristic☐ Valorisation de l'environnement d☐	es supports . ques de l'entrepr	ise	endances					
Participer au suivi de la promotion de ☐ Pertinence du choix d ☐ l'entreprise ☐			de promotion							
Justifications		fisante · MF – Maitrise fraaile · MS - Maitr			•					



#### Grille d'évaluation en CCF – Situation 2

Annexe 13

# BREVET PROFESSIONNEL ARTS DU SERVICE ET DE LA COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

**Épreuve E2 - Commercialisation et service**Contrôle en cours de formation - Situation 2

Académie	:							
Centre d'interr	ogation :			Sessi	on	20		
Nom, prénom	du candidat							
		GRILLE D'ÉVAL	UATION					
			Total	/ 20 :				
Appréciation :								
Date de l'épreuve	Nom du f	ormateur de spécialité Signature	Nom du	professionnel et d Signature	de l'	entre	prise	<b>e</b>
Compétence Travail de	étranç	illir, prendre en charge et f jère, de la réservation jusc	ıu'à la prise (	de congé.	s ou	en l	angı	ие
Prendre et gérer une		Indicateurs de  ☐ Maitrise des différentes procédure		<i>.</i>		-	+	++
Gérer l'accueil Personnaliser l'accue	il et la prise en	☐  ☐ Optimisation du temps d'attente d ☐  ☐ Installation du client						
charge du client	in et la prioc en	☐ Pertinence de l'attitude professior ☐	nelle					
Adapter sa communio	cation avec le client	□ Qualité et adaptation de la commi langue étrangère □	unication avec le c	lient en français et en				
S'enquérir des attente les anticiper et y répo		☐ Repérage et anticipation des beso ☐ Satisfaction de la demande ☐	oins et envies du c	lient				
Gérer les aléas tout a	au long de l'activité	☐ Réactivité et pertinence des décis ☐	ions prises					
Justifications						<u>,                                      </u>		



Compétence CS 3 : Organiser et préparer le service.									
Travail demandé	Travail demandé Indicateurs de performance :			MS +	TBM ++				
Veiller à l'état de propreté des locaux, mobiliers et matériels tout au long de l'activité	☐ Propreté des locaux, mobiliers et matériels ☐								
Prendre connaissance de l'activité commerciale, adapter la mise en place	☐ Pertinence de la mise en place et du cadre d'accueil ☐								
Prendre connaissance des suggestions des mets et des boissons	☐ Qualité de l'écoute et de la compréhension des suggestions de mets et boissons ☐								
Contrôler la mise en place	☐ Adéquation de la mise en place ☐ Mise en valeur du cadre d'accueil ☐								
Mobiliser l'équipe sur les particularités, ventes du jour et ajuster l'argumentaire de vente	<ul><li>☐ Qualité et efficacité de la transmission des informations auprès de l'équipe.</li><li>☐</li></ul>								
Contrôler la bonne application des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie	☐ Conformité des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie ☐								
Gérer les rectifications nécessaires sur l'ensemble de la mise en place	☐ Pertinence des rectifications ☐								
Justifications									

ésenter les supports de vente	☐ Mise en valeur des mets et boissons notamment en fonction			++
	des objectifs de vente □			
onseiller et argumenter	☐ Prise en compte des souhaits et contraintes du client			
oposer des ventes additionnelles tout au long du rvice	☐ Adaptation à l'attitude et aux attentes du client ☐ Argumentation pertinente tout au long du service ☐ Proposition d'accords mets/boissons adaptés			
endre la commande	☐ Gestion des bons de commande ☐			
ssurer les techniques de mise en place			 	
ssurer les techniques d'atelier ou d'office	□ Maîtrise des techniques et pratiques professionnelles, dextérité □ Organisation et optimisation de l'espace de travail □ Procédures d'hygiène conformes □		 	
ssurer les techniques de service des plats				
surer les techniques de service des boissons				
surer les techniques de préparation et de finition en Ile				
pordonner le service	<ul> <li>☐ Encadrement efficace de l'équipe</li> <li>☐ Gestion pertinente du service des tables dans le respect des contraintes horaires</li> <li>☐ Qualité du suivi de la prestation avec la cuisine et les autres services</li> <li>☐</li> </ul>			
ablir la facture et encaisser	☐ Présentation de la facture vérifiée et justesse des encaissements ☐			
nalyser son travail et celui de son équipe	☐ Pertinence de l'analyse de son travail et de celui de son équipe ☐			



Grille d'évaluation en CCF – Grille récapitulative

Annexe 14

### BREVET PROFESSIONNEL ARTS DU SERVICE ET DE LA COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

**Épreuve E2 - Commercialisation et service** 

Contrôle en cours de formation
Grille récapitulative

Académie : Centre d'interrogation :	S	Session 20				
Nom, prénom du candidat	 					
Appréciation :						
Première situation d'évaluation en centre de formation (Coef. 3)  Organisée au cours de la dernière année de formation dans l'établissement de	/ 20 points			/60 points		
Deuxième situation d'évaluation en centre de formation (Coef. 9)  Organisée au cours de la dernière année de formation	/ 20 points			/ 180 points		
dans l'établissement de formation.		Note globale proposée au jury		/240 points		
		Note arrondie au ½ point supérieur		/20 points		