

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

 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.

Travail demandé	Indicateurs de performance :	MI --	MF -	MS +	TBM ++
Prendre et gérer une réservation	<input type="checkbox"/> Maîtrise des différentes procédures de réservation <input type="checkbox"/> ..				
Gérer l'accueil	<input type="checkbox"/> Optimisation du temps d'attente des clients <input type="checkbox"/> ..				
Personnaliser l'accueil et la prise en charge du client	<input type="checkbox"/> Installation du client <input type="checkbox"/> Pertinence de l'attitude professionnelle <input type="checkbox"/> ..				
Adapter sa communication avec le client	<input type="checkbox"/> Qualité et adaptation de la communication avec le client en français et en langue étrangère <input type="checkbox"/> ..				
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 demande <input type="checkbox"/> ..				
Gérer les aléas tout au long de l'activité	<input type="checkbox"/> Réactivité et pertinence des décisions prises <input type="checkbox"/> ..				

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

Travail demandé	Indicateurs de performance <i>des supports de vente et supports publicitaires :</i>	MI --	MF -	MS +	TBM ++
Concevoir et actualiser les supports de vente : cartes (mets, menus, boissons, etc.)	<input type="checkbox"/> Pertinence du choix du support en tenant compte des tendances <input type="checkbox"/> Personnalisation et esthétisme des supports <input type="checkbox"/> Respect du cadre réglementaire <input type="checkbox"/> Prise en compte des caractéristiques de l'entreprise <input type="checkbox"/> Valorisation de l'environnement culturel et touristique <input type="checkbox"/> ...				
Concevoir et actualiser les supports de promotion de l'entreprise : site Internet de l'entreprise, prospectus, cartes de fidélité, affiches, presse, radio, etc.					
Participer au suivi de la promotion de l'entreprise	<input type="checkbox"/> Pertinence du choix des actions de promotion <input type="checkbox"/> ..				

Justifications

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

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	<input type="checkbox"/> Propreté des locaux, mobiliers et matériels <input type="checkbox"/> ...				
Prendre connaissance de l'activité commerciale, adapter la mise en place	<input type="checkbox"/> Pertinence de la mise en place et du cadre d'accueil <input type="checkbox"/> ...				
Prendre connaissance des suggestions des mets et des boissons	<input type="checkbox"/> Qualité de l'écoute et de la compréhension des suggestions des mets et des boissons <input type="checkbox"/> ...				
Contrôler la mise en place	<input type="checkbox"/> Adéquation de la mise en place <input type="checkbox"/> Mise en valeur du cadre d'accueil <input type="checkbox"/> ...				
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"/> ...				
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 <input type="checkbox"/> ...				
Gérer les rectifications nécessaires sur l'ensemble de la mise en place	<input type="checkbox"/> Pertinence des rectifications <input type="checkbox"/> ...				
Justifications					

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

Compétence CS 4 : Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service					
Travail demandé	Indicateurs de performance :	MI --	MF -	MS +	TBM ++
Présenter les supports de vente	<input type="checkbox"/> Mise en valeur des mets et boissons notamment en fonction des objectifs de vente <input type="checkbox"/> ...				
Conseiller et argumenter	<input type="checkbox"/> Prise en compte des souhaits et contraintes du client <input type="checkbox"/> Qualité de l'information du client concernant les spécificités de certains plats et boissons				
Proposer des ventes additionnelles tout au long du service	<input type="checkbox"/> Adaptation à l'attitude et aux attentes du client <input type="checkbox"/> Argumentation pertinente tout au long du service				
Prendre la commande	<input type="checkbox"/> Proposition d'accords mets/boissons adaptés <input type="checkbox"/> Gestion des bons de commande <input type="checkbox"/> Transmission efficace des bons en interne <input type="checkbox"/> ...				
Assurer les techniques de mise en place					
Assurer les techniques d'atelier ou d'office					
Assurer les techniques de service des plats	<input type="checkbox"/> Maîtrise des techniques et pratiques professionnelles, dextérité : <input type="checkbox"/> Organisation et optimisation de l'espace de travail <input type="checkbox"/> Procédures d'hygiène conformes <input type="checkbox"/> ...				
Assurer les techniques de préparation et de finition en salle					
Assurer les techniques de service des boissons					
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 horaires <input type="checkbox"/> Qualité du suivi de la prestation avec la cuisine et les autres services <input type="checkbox"/> ...				
Établir la facture et encaisser	<input type="checkbox"/> Présentation de la facture vérifiée et justesse des encaissements <input type="checkbox"/> ...				
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"/> ...				
Justifications					

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

Grille d'évaluation en CCF – Situation 1

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'interrogation :

Session 20..

Nom, prénom du candidat
--------------------------------	-------

GRILLE D'ÉVALUATION

Note / 20 :

Appréciation :

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

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

Travail demandé	Indicateurs de performance <i>des supports de vente et supports publicitaires :</i>	MI --	MF -	MS +	TBM ++
Concevoir et actualiser les supports de vente : cartes (mets, menus, boissons, etc.)	<input type="checkbox"/> Pertinence du choix du support en tenant compte des tendances <input type="checkbox"/> Personnalisation et esthétisme des supports <input type="checkbox"/> Respect du cadre réglementaire				
Concevoir et actualiser les supports de promotion de l'entreprise : site Internet de l'entreprise, prospectus, cartes de fidélité, affiches, presse, radio, etc.	<input type="checkbox"/> Prise en compte des caractéristiques de l'entreprise <input type="checkbox"/> Valorisation de l'environnement culturel et touristique <input type="checkbox"/> ...				
Participer au suivi de la promotion de l'entreprise	<input type="checkbox"/> Pertinence du choix des actions de promotion <input type="checkbox"/> ...				

Justifications

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

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'interrogation :

Session 20..

Nom, prénom 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 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.

Travail demandé	Indicateurs de performance :	MI	MF	MS	TBM
		--	-	+	++
Prendre et gérer une réservation	<input type="checkbox"/> Maitrise des différentes procédures de réservation <input type="checkbox"/> ...				
Gérer l'accueil	<input type="checkbox"/> Optimisation du temps d'attente des clients <input type="checkbox"/> ...				
Personnaliser l'accueil et la prise en charge du client	<input type="checkbox"/> Installation du client <input type="checkbox"/> Pertinence de l'attitude professionnelle <input type="checkbox"/> ...				
Adapter sa communication avec le client	<input type="checkbox"/> Qualité et adaptation de la communication avec le client en français et en langue étrangère <input type="checkbox"/> ...				
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 demande <input type="checkbox"/> ...				
Gérer les aléas tout au long de l'activité	<input type="checkbox"/> Réactivité et pertinence des décisions prises <input type="checkbox"/> ...				

Justifications

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

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	<input type="checkbox"/> Propreté des locaux, mobiliers et matériels <input type="checkbox"/> ...				
Prendre connaissance de l'activité commerciale, adapter la mise en place	<input type="checkbox"/> Pertinence de la mise en place et du cadre d'accueil <input type="checkbox"/> ...				
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 <input type="checkbox"/> ...				
Contrôler la mise en place	<input type="checkbox"/> Adéquation de la mise en place <input type="checkbox"/> Mise en valeur du cadre d'accueil <input type="checkbox"/> ...				
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"/> ...				
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 <input type="checkbox"/> ...				
Gérer les rectifications nécessaires sur l'ensemble de la mise en place	<input type="checkbox"/> Pertinence des rectifications <input type="checkbox"/> ...				
Justifications					

Compétence CS 4 : Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service					
Travail demandé	Indicateurs de performance :	MI --	MF -	MS +	TBM ++
Présenter les supports de vente	<input type="checkbox"/> Mise en valeur des mets et boissons notamment en fonction des objectifs de vente <input type="checkbox"/> ...				
Conseiller et argumenter	<input type="checkbox"/> Prise en compte des souhaits et contraintes du client <input type="checkbox"/> Adaptation à l'attitude et aux attentes du client				
Proposer des ventes additionnelles tout au long du service	<input type="checkbox"/> Argumentation pertinente tout au long du service <input type="checkbox"/> Proposition d'accords mets/boissons adaptés <input type="checkbox"/> Gestion des bons de commande				
Prendre la commande	<input type="checkbox"/> ...				
Assurer les techniques de mise en place	<input type="checkbox"/> Maîtrise des techniques et pratiques professionnelles, dextérité <input type="checkbox"/> Organisation et optimisation de l'espace de travail <input type="checkbox"/> Procédures d'hygiène conformes <input type="checkbox"/> ...				
Assurer les techniques d'atelier ou d'office					
Assurer les techniques de service des plats					
Assurer les techniques de service des boissons					
Assurer les techniques de préparation et de finition en salle					
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 horaires <input type="checkbox"/> Qualité du suivi de la prestation avec la cuisine et les autres services <input type="checkbox"/> ...				
Établir la facture et encaisser	<input type="checkbox"/> Présentation de la facture vérifiée et justesse des encaissements <input type="checkbox"/> ...				
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"/> ...				
Justifications					

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

✦ 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 :	Session 20..
Centre d'interrogation :	

Nom, prénom du candidat	
--------------------------------	--

Appréciation :

