

## CONDITIONS pour postuler

- Pour le bac en 2 ans : être titulaire d'un diplôme de niveau III (CAP du secteur)
- Pour le bac en 3 ans : avoir suivi une 3<sup>e</sup> générale

## Comment CANDIDATER ?

Contactez-nous au 05.53.35.72.72 ou par email à [contact@ecoles.dordogne.cci.fr](mailto:contact@ecoles.dordogne.cci.fr)

Un lien sera fourni vers un formulaire de candidature.

Complétez-le en indiquant les souhaits de formation

## Pour continuer...

- BTS Hôtellerie Restauration option A-B-C
- Mention Complémentaire Employé Barman

[ecoles.dordogne.cci.fr](http://ecoles.dordogne.cci.fr)



## Les écoles



APPRENTISSAGE | FORMATION INITIALE  
ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR | FORMATION CONTINUE

Campus de la Formation Professionnelle  
12, avenue Henry Deluc  
24750 Boulazac-Isle-Manoire  
T. 05 53 35 72 72  
[contact@ecoles.dordogne.cci.fr](mailto:contact@ecoles.dordogne.cci.fr)

**CAP SUR LA RÉUSSITE ET L'EMPLOI !**



## Les écoles



# BAC PRO Commercialisation et Services en Restauration

2 ou 3 ans

**SERVICE**



### COMMUNICATION DEMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTELE

- Gestion des réservations individuelles et de groupe (accueil téléphonique, internet ...)
- Accueil et prise en charge du client : présentation des supports de vente / Recueil des besoins et attentes / Conseils à la clientèle, argumentation commerciale / Services au client / Mesure de la satisfaction du client / Gestion des réclamations éventuelles / Prise de congé du client / Participation à la fidélisation du client
- Communication interne (au sein d'une équipe, de la structure)
- Communication externe (fournisseurs, tiers, clients)
- Communication spécifique : avant le service aux personnels concernés (cuisine, bar, cave, réception, ...) : argumentation, promotion des produits, des plats / en situation de service : annonces au passe, suivi des commandes, mise en œuvre de techniques de vente des mets et des boissons (prix, publicité, conseils, promotions, enquêtes de satisfaction ...) / en fin de service : évaluation synthétique de la prestation assurée (auto-évaluation)
- Valorisation des produits et des espaces de vente
- Prise de commande
- Mise en œuvre des techniques de vente et de vente additionnelle
- Facturation et encaissement
- Gestion des aléas

### ORGANISATION ET SERVICE

- Organisation des prestations
- Mises en place : carte, menu, banquets, cocktails, ... en fonction du type de restauration et des prestations commandées / Contrôle des mises en place
- Participation à l'organisation entre les différents services (salle, bar, office, salon, étages, ..., cuisine ...)
- Organisation et répartition des activités et des tâches avant, pendant et après le service
- Service des mets et des boissons
- Participation à l'élaboration des accords mets boissons
- Gestion des denrées alimentaires non utilisées
- Gestion des aléas

### ANIMATION ET GESTION D'EQUIPE

- Gestion du planning horaire et transmission des heures travaillées aux services concernés
- Planification de son travail et de celui de son équipe selon le type de prestation
- Identification des besoins en personnel / Calcul du coût de la main d'œuvre

- Animation d'équipe / Mise en œuvre des outils de stimulation et de motivation / Analyse et évaluation de son organisation avec l'aide de son supérieur hiérarchique / Évaluation du travail de son équipe
- Analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé / Sensibilisation du personnel sous sa responsabilité à l'atteinte des objectifs / Propositions à sa hiérarchie d'actions correctives
- Participation à l'évaluation et à la formation des personnels sous sa responsabilité
- Participation au recrutement

### GESTION DES APPROVISIONNEMENTS ET D'EXPLOITATION

- Participation à l'élaboration d'un cahier des charges (qualité et prix des produits) et à la comparaison des offres / Détermination des besoins en matériels, produits et denrées en fonction de l'activité prévue
- Prévision et planification des commandes et des livraisons / Rédaction des documents d'approvisionnement (consommables alimentaires et non alimentaires, petits matériels)
- Contrôle quantitatif et qualitatif des produits livrés
- Opérations de déconditionnement et de conditionnement
- Identification des produits et classement par famille / Repérage et traitement des anomalies
- Stockage des produits / Détermination des niveaux de stock
- Mise à jour des stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés / Réalisation d'un inventaire
- Gestion du coût matières / Gestion du coût de revient
- Gestion des ventes / Exploitation de documents de synthèse / Gestion prévisionnelle

### DEMARCHE QUALITE

- Écoute active de la clientèle, prise en compte des besoins et des attentes
- Respect des dispositions réglementaires, des règles d'hygiène, de santé et de sécurité
- Prise en compte de l'environnement et du développement durable
- Suivi de la qualité : sanitaire, organoleptique et marchande des productions
- Prise en compte des principes de nutrition et de diététique
- Veille concurrentielle (technique, technologique, scientifique, commerciale ...) et développement (innovation, créativité ...)
- Adaptation aux modes de consommation
- Auto-évaluation

## OBJECTIFS de la formation

- Maîtriser les fonctions d'accueil de la clientèle, de commercialisation des prestations et/ou des services de restauration de son entreprise.
- Gérer les commandes et les coûts, les relations avec les fournisseurs et le stockage des produits,
- Respecter les procédures d'hygiène, de sécurité, s'adapter à tout type de clientèle.
- Participer à la satisfaction de la clientèle et être source de propositions pour le développement commercial et digital de l'établissement.

## Le PUBLIC

- Apprenti (de 16 à 30 ans) sous contrat d'apprentissage (1330 h de formation sur 2 ans ou 1855h sur 3 ans)
- Apprenti en situation de handicap : pas de limite d'âge
- Alternant (de 16 à 25 ans) sous contrat de professionnalisation (1100h de formation sur 2 ans 1600h sur 3 ans)
- Salarié ou demandeur d'emploi (parcours individualisé : nous consulter)

## QUEL TYPE de structure ?

Tout établissement de restauration commerciale ou de restauration collective

## Sous QUELLE FORME ?

- Formation alternée
- Baccalauréat Professionnel : Diplôme d'État niveau IV
- 2 ou 3 ans
- Démarrage possible du contrat en entreprise : juillet
- Début de la formation à l'école : septembre

## Le PROFIL

- Goût réel pour les métiers de l'hôtellerie restauration
- Etre organisé
- Sens du contact
- Goût pour le travail en équipe
- Bonne présentation
- Bonne élocution
- Aptitudes pour les langues étrangères
- Bonne résistance physique

## Au PROGRAMME...

- Domaine professionnel : Gestion appliquée / PSE / Service et Commercialisation / Sciences appliquées à l'alimentation / Technologie appliquée / Méthode HACCP, sécurité alimentaire
- Domaine général : Français /Anglais / Histoire-Géographie / Mathématiques / Arts appliqués / Education Physique et Sportive / Espagnol (option)