

# Commercialisation et services en restauration

Relation clientèle et commercialisation sont les fonctions principales des personnels de service d'un restaurant : réservations, accueil des clients, présentation des menus, conseil, etc.

Ce bac pro prépare l'élève à l'accueil et au service de la clientèle dans tous les lieux de restauration : salle de restaurant, bar, chambre d'hôtel, etc. Il faut savoir être à l'écoute et fidéliser la clientèle. L'élève apprend à coordonner l'activité de l'équipe du restaurant pour la mise en place de la salle ou la transmission des commandes. Les cours de gestion et de commerce lui permettront d'optimiser la politique commerciale et les relations avec la clientèle. L'apprentissage d'une langue étrangère lui donnera la possibilité d'accueillir les clients étrangers, voire d'exercer son métier à l'international.

## Débouchés

Cette formation débouche sur des emplois dans les restaurants traditionnels, les brasseries ou en restauration collective (établissements scolaires, maisons de retraite...). L'acquisition d'une langue étrangère au cours de sa formation permet de partir travailler à l'étranger.

### Métiers accessibles :

- Barman, barmaid
- Serveur, serveuse
- Employé-e de restauration collective

Avec de l'expérience :

- Gérante, gérant de restauration collective
- Adjoint, adjointe à la direction du restaurant

## Accès à la formation

**En 3 ans. Admission de droit en 2<sup>de</sup> pro** : après la classe de 3<sup>e</sup>.

**En 2 ans. Admission conditionnelle en 1<sup>re</sup> pro** : après un CAP Restaurant

### Qualités requises :

- organisation
- bonne résistance physique
- hygiène et propreté
- bonne présentation
- savoir travailler en équipe
- disponibilité (travailler les week-ends, les vacances, le soir)

## Statistiques

En 2014, dans l'académie d'Amiens : 131 élèves présentés, 106 admis.

## Programme

Enseignements professionnels et enseignements généraux liés à la spécialité	Horaires hebdomadaires moyens*
Enseignements professionnels	13 h 45 environ
Economie-gestion	1 h
Prévention-santé-environnement	1 h
Français et/ou maths et/ou langue vivante et/ou sciences physiques et chimiques et/ou arts appliqués	1 h 45 environ
Enseignements généraux	
Français, histoire, géographie, éducation civique	4 h 30
Mathématiques, sciences appliquées à l'alimentation, à l'hygiène et à l'environnement	4 h environ
Langue vivante	2 h environ
Arts appliqués-cultures artistiques	1 h
EPS	2 h ou 3 h
<b>TOTAL HORAIRES HEBDOMADAIRES</b>	<b>32 h environ</b>
<b>Accompagnement personnalisé</b>	<b>2 h 30</b>

\* Ces horaires, donnés à titre indicatif, peuvent varier d'un établissement et d'une année à l'autre.

## Enseignements professionnels

- **Communication, démarche commerciale et relation clientèle** : gérer les relations avec la clientèle, de la réservation de la table à la facturation et à l'encaissement du client. Présenter les plats et les boissons et stimuler les ventes en mettant les produits en valeur.

- **Organisation et services en restauration** : mise en place de l'espace de restauration (salle, bar, salon, etc.), organiser le service, servir les plats et les boissons
- **Animation et gestion d'équipe** : organisation du travail de l'équipe et gestion des plannings, animation de l'équipe, comment recruter, former et à évaluer le personnel
- **Gestion d'exploitation et d'approvisionnements** : élaborer des cahiers des charges, préparation des commandes et stockage des produits.
- **Démarche qualité en restauration** : respect des règles d'hygiène, de santé et de sécurité, initiation au développement durable, à la nutrition et à la diététique, etc.

Une partie du programme est commun avec celui du bac professionnel cuisine.

## Stages (ne concerne pas les apprentis)

22 semaines de périodes de formation en milieu professionnel sont prévues sur les trois années du cycle.

## Examen

### Domaine professionnel

- Épreuve scientifique et technique : coeff. 5.
- Épreuve de gestion et présentation d'un dossier personnel : coeff. 5.
- Épreuve professionnelle : coeff. 9.

### Domaine général

- Epreuve d'anglais : coeff. 3.
- Epreuve de français, histoire, géographie et éducation civique : coeff. 5.
- Epreuve d'éducation artistique et d'arts appliqués, coeff. 1
- Épreuve d'éducation physique et sportive, coeff. 1.

Epreuves facultatives (seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte) : Langue vivante ou Langue des signes française (LSF).

Les élèves de ce bac pro se présenteront obligatoirement aux épreuves d'un BEP Restauration option commercialisation et service (facultatif pour les apprentis).

## Poursuites d'études

Le bac pro permet de s'insérer dans la vie professionnelle ou de poursuivre ses études, notamment en BTS. L'admission en BTS se fait sur dossier.

Par exemple :

- BTS (Brevet de technicien supérieur) Hôtellerie-restauration option A mercatique et gestion hôtelière
- BTS Hôtellerie-restauration option B art culinaire, art de la table et du service

- BTS Responsable d'hébergement à référentiel commun européen (*hors académie*)

Il est également possible de compléter sa formation avec soit une mention complémentaire (MC en 1 an), soit un brevet professionnel (BP en 2 ans par la voie de l'apprentissage) : MC Organisateur de réceptions, MC Accueil-réception ; BP Barman (*hors académie*), BP Restaurant, BP Sommelier (*hors académie*)

## Où se former en Picardie ?

### • En Lycée public

- LP Colard Noël, SAINT-QUENTIN (02)
- LP Le Corbusier, SOISSONS (02)
- LP Roberval, BREUIL-LE-VERT (60)
- LP Charles de Gaulle, COMPIEGNE (60)
- LP de la Hotoie, AMIENS (80)
- LP du Marquenterre, RUE (80)

### • En Lycée privé

- LP Saint-Joseph-Sainte-Marie Madeleine, CHATEAU-THIERRY (02)
- LP Saint-Vincent de Paul, SOISSONS (02)
- LP Saint-Martin, AMIENS (80)
- LP Sacré-Cœur, PERONNE (80)

### • En établissement privé hors contrat

- Ecole technique privée d'hôtellerie Dosnon, COUVRELLES (02), école non mixte pour filles.

### • Par apprentissage

- LP Le Corbusier, SOISSONS (02) (avec le CF3A, classe de 1<sup>ère</sup> et Tale)

## en savoir +

- [www.onisep.fr](http://www.onisep.fr) et [www.onisep.fr/amiens](http://www.onisep.fr/amiens)
- [www.monstageenligne.fr](http://www.monstageenligne.fr)
- [www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr](http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr)

### Consultez les documents\* de l'ONISEP :

- Guides régionaux « Après la 3<sup>e</sup> », « Après le bac »
- Diplômes « Du CAP au BTS-DUT », « Les bacs pro »
- Parcours « Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration »

\* les documents régionaux sont en ligne sur [www.onisep.fr/amiens](http://www.onisep.fr/amiens).

Vous les trouverez au CDI de votre établissement ou au centre d'information et d'orientation (CIO).

**N'hésitez pas à rencontrer un conseiller ou une conseillère d'orientation-psychologue.**