

# Commercialisation et services en restauration

La relation clientèle et la commercialisation sont les fonctions principales des personnels de service d'un restaurant (réservations, accueil des clients, présentation des menus, conseil, etc.).

Le bac pro « Commercialisation et services en restauration » 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 comme 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 lui permet de partir travailler à l'étranger.

### Métiers accessibles :

- Barman-barmaid
- Serveur-euse
- Employé-e de restauration collective

### Avec de l'expérience :

- Gérant-e de restauration collective
- Adjoint-e au directeur de restaurant

## Accès à la formation

**Admission de droit :** après la classe de 3<sup>e</sup> (2<sup>nd</sup>e professionnelle Commercialisation et services en restauration).

**Admission conditionnelle :** 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 2015 en N-C : Formation très demandée (+ de 1,2 demandes pour 1 place) à Nouméa, moyennement demandée (autour de 1 demande pour 1 place) à Touho mais peu demandée à Païta (moins de 0,8 demande pour 1 place)

## 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
<b>Enseignements généraux</b>	
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

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

Épreuves facultatives (seuls les points au dessus de 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme et de l'attribution d'une mention) :

- Langue vivante étrangère (oral de 15 min.)
- Langue des signes française (oral de 20 min.)

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 a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable.

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

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 , BP Restaurant, BP Sommelier

## Où se former en NC ?

### • En Lycée public

- LP commercial et hôtelier, NOUMEA
- LP Augustin Ty, TOUHO

### • En Lycée privé

- LP Jean XXIII, PAÏTA

## 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.hotelierie-restauration.ac-versailles.fr](http://www.hotelierie-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 d'orientation-psychologue.**