

Commercialisation et services en restauration

2^{nde} Pro métiers de l'hôtellerie restauration

Le bac pro permet d'acquérir des compétences en accueil de la clientèle et service des plats et des boissons dans tous les lieux de restauration : salle de restaurant, bar, chambre d'hôtel... La formation prépare les élèves ou apprentis à l'organisation de la salle de restaurant et du travail des personnels de restauration (serveurs, sommeliers,...). Les cours de gestion et commerce leur permettront d'optimiser la politique commerciale et les relations avec la clientèle.

Après trois ans de formation, ils connaissent parfaitement les produits commercialisés en restauration et sont capables de les vendre. La qualité en restauration leur permet de réfléchir à l'activité du restaurant selon les besoins de la clientèle et l'évolution du secteur d'activité. Par exemple, prendre en compte le développement durable.

Les enseignements en deux langues doivent leur permettre d'accueillir les clients étrangers voire d'exercer leur métier à l'étranger.

La relation clientèle et la commercialisation sont les fonctions principales des personnels de service d'un restaurant. Le bac pro forme des professionnels qui coordonnent l'activité de l'équipe du restaurant comme la mise en place de la salle, le service des mets et des boissons.

Il faut savoir s'occuper de la clientèle, être à son écoute et la fidéliser.

Débouchés :

Il débute comme chef de rang, maître d'hôtel ou adjoint au directeur de restaurant selon l'établissement (restaurant traditionnel, gastronomique ou collectif). Ils sont adjoints au directeur de restaurant dans la restauration commerciale ou la restauration collective (entreprises, hôpitaux,...). La maîtrise de deux langues étrangères lui permet d'envisager de travailler à l'étranger.

Métiers accessibles :

- Directeur(trice) de restaurant
- Employé(e) de restaurant
- Gérant(e) de restaurant collective
- Maître d'hôtel

Qualités requises :

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

Programme

Grille horaire	2 ^{nde}	1 ^{ère}	Tle
Enseignement professionnel	330	266	260
Enseignements Pro. et français en co-intervention	30	28	13
Ens. pro. et mathématiques-sciences en co-intervention	30	14	13
Réalisation d'un chef d'œuvre		56	52
Prévention santé environnement	30	28	26
Economie Gestion ou économie droit (selon spécialité)	30	28	26
Français, hist-géo et enseignement moral et civique	105	84	78
Mathématiques	45	56	39
Langue vivante A	60	56	52
Sciences physique et chimique ou langue vivante B	45	42	39
Arts appliqués et culture artistique	30	28	26
Education physique et sportive	75	70	65
Consolidation, accomp. personnalisé et accomp. au choix d'orientation	90	84	91
Période de formation en milieu professionnel (semaine)	4 à 6	6 à 8	8

Enseignements professionnels

➔ **communication, démarche commerciale et relation clientèle** : gérer les relations avec la clientèle de la réservation de la table à la facturation et l'encaissement du client. Présenter les plats et les boissons et stimuler les ventes en mettant les produits en valeur. Techniques de communication avec les interlocuteurs internes à l'entreprise, la clientèle et les fournisseurs

➔ **organisation et services en restauration** : mise en place de l'espace de restauration (salle, bar, salon,...), 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. La gestion d'exploitation consiste à gérer le coût des produits, le coût de revient et la gestion des ventes (analyse des ventes,...)

➔ **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,

Stages

Stage de 22 semaines réparties sur les 3 ans.

Examen

Épreuves	Coef.
E1 : Epreuve scientifique et technique	
Sous-épreuve E11 : Technologie	2
Sous-épreuve E12 : Sciences appliquées	2
Sous-épreuve E13 : Mathématiques	1
E2 : Epreuve de gestion et de dossier professionnel	
Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	2

Sous-épreuve E22 : Présentation du dossier professionnel	3
E3 : Epreuve professionnelle	
Sous-épreuve E31 : communication et commercialisation	4
Sous-épreuve E32 : organisation et mise en œuvre d'un service	4
Sous-épreuve E33 : Prévention Santé Environnement	1
E4 : Epreuve de langue vivante étrangère	3
E5 : Epreuve de Français, Histoire-Géographie et enseignement moral	
Sous-épreuve E51 : Français	2.5
Sous-épreuve E52 : Histoire-Géographie et enseignement moral	2.5
E6 : Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	1
E7 : Epreuve d'éducation physique et sportive	1
Epreuves facultatives	
EF1 : Langue vivante étrangère	Pts>10
EF2	Pts>10

Poursuites d'études

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier, une poursuite d'études est envisageable. Par exemple :

- BTS management en hôtellerie-restauration option A management d'une unité de restauration
- BTS management en hôtellerie-restauration option B management d'une production culinaire.
- BTS management en hôtellerie-restauration option C management d'une unité d'hébergement
- BP Sommelier
- MC Accueil réception, MC Organisateur de réceptions

Où se former à proximité d'Aubagne?

- **En lycée public**

La Ciotat – SEP du Lycée de la Méditerranée

Marseille 8è – SEP lycée Hôtelier

- **En lycée privé**

Marseille 9è- Lycée polyvalent Pastré Grande Bastide

Marseille 12è- Lycée polyvalent La Cadenelle

- **En apprentissage**

Marseille 8è- Lycée hôtelier

Marseille 9è – Lycée Pastré Grande Bastide

Marseille 12è – Lycée la Cadenelle

Marseille 14è – Corot Formation