

Sommaire

Contenu du chapitre	Référentiel
1. Les coutumes françaises, les habitudes principales de la clientèle étrangère P. 7 1. Les arts de la table 2. Les habitudes alimentaires 3. La restauration aujourd'hui	Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-1 Prendre en charge la clientèle C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe Limite des connaissances L'identification des us et coutumes de la clientèle française et étrangère
2. La clientèle P. 13 1. Les différents repas 2. Les différents types de clientèle 3. Les attentes de la clientèle	Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-1 Prendre en charge la clientèle C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle Limite des connaissances La caractérisation des principales attentes de la clientèle, et les réponses à apporter L'identification et la définition des différents types de repas
3. L'accueil au restaurant P. 19 1. La communication visuelle 2. La communication non verbale 3. La communication verbale et l'accueil au téléphone	Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-1 Prendre en charge la clientèle C1-1.2 Accueillir la clientèle Limite des connaissances L'identification des règles de politesse dans le langage et le comportement lors de l'accueil de la clientèle L'identification des pratiques pour gérer l'attente en restauration
4. Les principales formules de restauration P. 25 1. La restauration sociale et commerciale 2. La conception d'une formule de restauration	
5. Le personnel P. 31 1. La brigade et l'organigramme 2. Les horaires 3. La fiche de poste	Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-2 Entretenir des relations professionnelles C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception...) Limite des connaissances La structure du personnel en fonction des concepts de restauration L'identification des principales fonctions occupées La définition d'un organigramme La représentation schématique des relations hiérarchiques et fonctionnelles La caractérisation de la fiche de poste, de la fiche de fonction Pôle 3 Animation et gestion d'équipe en restauration C3-1 Animer une équipe C3-1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service Limite des connaissances Le repérage des différents types de personnel, et de leur niveau hiérarchique en fonction des concepts de restauration La caractérisation des différents profils de poste (fonctions...) L'identification des horaires des personnels Le mode d'élaboration d'un planning horaire L'identification des principaux documents relatifs à la gestion des équipes : les plannings du personnel, les fiches de poste, la grille horaire du personnel
6. La répartition du travail P. 37 1. L'organisation du travail 2. La répartition du travail	Pôle 2 Organisation et services en restauration C2-2 Gérer le service C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services (cuisine, bar, office, lingerie, réception, services techniques...) Limites des connaissances La définition et l'analyse de la planification des tâches : horaires, ordonnancement, gestion du temps La détermination des besoins en personnel en fonction de la prestation et du concept de restauration L'identification de la législation : respect du code du travail (amplitude horaire, repos hebdomadaire, travail de nuit, contrats...)
7. La tenue et le comportement P. 43 1. La tenue professionnelle 2. L'hygiène et le comportement 3. Le comportement vis-à-vis des clients	Pôle 3 Animation et gestion d'équipe en restauration C3-1 Animer une équipe C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels Limites des connaissances La caractérisation des attitudes et des comportements spécifiques au secteur professionnel : similitudes et différenciations en fonction des concepts de restauration L'identification des différentes règles de préséance les plus usuelles : femmes/hommes, VIP, âge, hiérarchie ou titre...

<p>8. La prise de commande et la vente au restaurant P. 49 1. La prise de commande 2. La vente au restaurant</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.5 Prendre une commande Limites des connaissances L'énumération des différents moyens de prise de commande et de transmission La caractérisation des modes de rédaction des bons de commande en fonction des concepts de restauration L'identification des éléments de contrôle d'une commande</p>
<p>9. Les locaux P. 55 1. La classification des locaux 2. Les règles d'implantation</p>	<p>Pôle 2 Organisation et services en restauration C2-1 Réaliser la mise en place C2-1.4 Contrôler les mises en place Limites des connaissances L'identification et la situation des différents locaux et services en fonction des concepts de restauration La définition de leurs fonctions L'implantation de la carcasse : l'identification des normes (ration client en fonction du type d'établissement, du type de prestation...); l'identification et l'application des règles de sécurité La justification de la conformité de la mise en place avec la commande</p>
<p>10. Le mobilier P. 61 1. Le mobilier destiné à la clientèle, au service et au stockage 2. Le choix du mobilier</p>	<p>Pôle 2 Organisation et services en restauration C2-1 Réaliser la mise en place C2-1.4 Contrôler les mises en place Limites des connaissances L'identification et la situation des différents locaux et services en fonction des concepts de restauration La définition de leurs fonctions</p>
<p>11. Le matériel et le linge P. 67 1. Le matériel de table 2. Le matériel de service 3. Le linge de table et de service</p>	<p>Pôle 2 Organisation et services en restauration C2-1 Réaliser la mise en place C2-1.4 Contrôler les mises en place Limites des connaissances L'identification et l'utilisation des différents mobiliers, matériels et des différentes pièces de linge La détermination des besoins en fonction du type de prestation : mobilier, matériel, linge</p>
<p>12. Les fruits de mer P. 73 1. Les coquillages 2. Les crustacés</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances La saisonnalité, l'origine des produits, leur utilisation, leur coût, leurs labels et certifications, leurs spécificités</p> <p>Pôle 4 Gestion des approvisionnements en restauration C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l'activité prévue Limite des connaissances La saisonnalité des produits : le repérage de saisonnalité des grandes familles de produits</p>
<p>13. Les charcuteries P. 79 1. Des appellations en France et en Europe 2. Le service</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances La saisonnalité, l'origine des produits, leur utilisation, leur coût, leurs labels et certifications, leurs spécificités</p>
<p>14 Les fromages : la fabrication P. 85 1. La fabrication du fromage 2. Les familles de fromage</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances L'identification des méthodes d'élaboration des fromages AOP et produits laitiers</p>
<p>15. Les fromages AOC P. 91 1. Les appellations : AOC et AOP 2. Les AOC françaises et européennes</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances Principaux repères géographiques et culturels (par région) Les fromages AOC</p>
<p>16. Les fruits locaux et exotiques P. 97 1. Les fruits : définition et saisonnalité 2. Les appellations</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances Principaux repères géographiques et culturels (par région)</p> <p>Pôle 4 Gestion des approvisionnements en restauration C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l'activité prévue Limite des connaissances La saisonnalité des produits : le repérage de saisonnalité des grandes familles de produits</p>

<p>17 Les condiments P. 103 1. Les épices et les aromates 2. Les condiments 3. Les accords et le service</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances Principaux repères géographiques et culturels (par région)</p> <p>Pôle 4 Gestion des approvisionnements en restauration C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l'activité prévue Limite des connaissances La saisonnalité des produits : le repérage de saisonnalité des grandes familles de produits</p>
<p>18. La vigne et le raisin P. 109 1. La maturité du raisin 2. Les composants de la vigne 3. Les cépages</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances La caractérisation des étapes de la vigne</p>
<p>19. Le vignoble français P. 115 1. Les régions viticoles 2. Les appellations 3. La lecture d'une étiquette</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances L'identification des régions viti-vinicoles françaises L'identification des principales appellations des vins (AOC appellations régionales et communales) L'identification de la classification des vins</p>
<p>20. Les vinifications en rouge et en rosé P. 121 1. Les opérations de vinification 2. Les vins obtenus et le service</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances L'identification des méthodes d'élaboration : des vins (tranquilles, méthode traditionnelle, champagne), vinifications particulières (VDN, VDL, vin jaune, vin de paille, vin gris)</p>
<p>21. La vinification en blanc P. 127 1. Le raisin et la vinification 2. Les vins obtenus et les appellations 3. Les accords mets et vins</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances L'identification des méthodes d'élaboration : des vins (tranquilles, méthode traditionnelle, champagne), vinifications particulières (VDN, VDL, vin jaune, vin de paille, vin gris)</p>
<p>22. Les vins effervescents P. 133 1. Les méthodes d'élaboration 2. Les étiquettes 3. Les vins effervescents européens</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances L'identification des méthodes d'élaboration : des vins (tranquilles, méthode traditionnelle, champagne), vinifications particulières (VDN, VDL, vin jaune, vin de paille, vin gris)</p>
<p>23. Les VDN et les VDL P. 139 1. L'élaboration des VDN et des VDL 2. Les appellations françaises et européennes 3. Les accords avec les mets</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances L'identification des méthodes d'élaboration : des vins (tranquilles, méthode traditionnelle, champagne), vinifications particulières (VDN, VDL, vin jaune, vin de paille, vin gris)</p>
<p>24. La distillation P. 145 1. La distillation 2. Les eaux de vie 3. Les productions françaises et européennes</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances L'identification des méthodes d'élaboration : eaux-de-vie, crèmes et liqueurs</p>
<p>25. Le stockage et la conservation des vins P. 151 1. La cave générale 2. La cave de jour 3. Le métier de sommelier et le service du vin</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances La caractérisation de l'élevage et de la conservation des vins</p>
<p>26. Les boissons non alcoolisées P. 157 1. Les eaux : définition et appellations 2. Les sodas, les jus de fruits et les sirops</p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances L'identification des méthodes d'élaboration : boissons rafraîchissantes sans alcool (BRSA)</p>

<p>27. Les boissons chaudes P. 163 1. <i>Le café</i> 2. <i>Les infusions</i> 3. <i>Le thé</i></p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances L'identification des boissons chaudes (café, thé, infusions, chocolat) L'identification de leur origine, leur méthode d'élaboration, leurs produits d'accompagnement, leurs labels et certifications, leurs variétés</p> <p>Pôle 2 Organisation et services en restauration C2-3 Servir des mets et des boissons C2-3.3 Servir des boissons Limite des connaissances L'identification et la justification : – de la technique de présentation et de service des boissons – des températures de service – des dosages</p>
<p>28. Les boissons alcoolisées P. 169 1. <i>Les apéritifs</i> 2. <i>Les digestifs</i> 3. <i>Les cocktails</i></p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits Limite des connaissances La classification des cocktails</p> <p>Pôle 2 Organisation et services en restauration C2-3 Servir des mets et des boissons C2-3.3 Servir des boissons Limite des connaissances L'identification et la justification : – de la technique de présentation et de service des boissons – des températures de service – des dosages</p>
<p>29. Les supports de vente (1) P. 175 1. <i>La mise en avant des produits</i> 2. <i>La réglementation</i></p>	<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-1 Prendre en charge la clientèle C1-1.4 Présenter les supports de vente Limite des connaissances</p>
<p>30. Les supports de vente (2) P. 181 1. <i>Du bon usage de la carte</i> 2. <i>Les différentes cartes</i></p>	<p>L'identification des éléments de la législation portant sur les supports de vente L'identification des supports de vente : l'ardoise, le chevalet, le set de table, la borne de commande... La stratégie de positionnement des plats dans la conception des supports de vente La caractérisation et la justification des différents supports de vente en fonction des concepts de restauration</p>