

-BacPro CSR- [Enseignement pas compétences] - Degrés de maîtrises attendus

[Damien Simler]
M.a.j. Sept 2014

2nd - Niveau 1

1^{ère} - Niveau 2

T^{mle} - Niveau 3

Compétences
de base

1/ Savoir-être 2/ Tenue & matériel 3/ Assiduité-Ponctualité 4/ Travail-Investissement

Pôle 1 - Communication et démarche commerciale

1.1	Prendre en charge	- Accueillir / Prendre congé - Présenter les supports de vente - Recueillir les besoins	- Gérer les réservations (<i>ind - grp</i>) - Conseiller la clientèle, argumenter	- Mesurer la satisfaction / Fidéliser - Gérer les réclamations
1.2	Entretenir des relations	- Communiquer pendant le service (<i>Annonces au passe</i>)	- S'adapter à une structure (<i>Appliquer procédures & fiches postes</i>)	- Communiquer avant le service avec les équipes
1.3	Vendre des prestations	- Valoriser les espaces de vente - Prendre une commande	- Proposer des accords (mets <> boissons) (<i>2 sens</i>) - Facturer / Encaisser	- Utiliser des techniques de vente - Favoriser la vente additionnelle
		- Valoriser les produits (<i>1/3</i>) (<i>Généralités, Familles</i>)	- Valoriser les produits (<i>2/3</i>) (<i>Elaboration, Exemples/marques..</i>)	- Valoriser les produits (<i>3/3</i>) (<i>Aop, Provenances..</i>) +E31 (buffet)

Pôle 2 - Organisation et services

2.1	Réaliser la mise en place	- Entretien (<i>locaux, matériels</i>) - Réaliser une mise en place (<i>donnée</i>)	- Organiser la mise en place (<i>choix</i>)	- Contrôler la mise en place
2.2	Gérer le service	- Organiser avec d'autres services (<i>lingerie, économat..</i>)	- Répartir les activités (<i>avant, pendant, après le service</i>)	- Optimiser le service
2.3	Servir : (<i>boissons</i>)	- Un apéritif / une boisson chaude - Au plateau / au verre	- Du vin en bouteille (<i>+seau / panier</i>) - Un cocktail	- Avec carafage / Décantage - Au chariot +E31 (bar)
	(<i>mets</i>)	- A l'assiette - A l'anglaise	- Au guéridon - (valoriser) Filetage / Découpage	- A la voiture - (valoriser) Flambages

Pôle 3 - Gestion d'équipe

3.1	Animer une équipe	- Adopter la tenue professionnelle - Adopter un comportement prof.	- Gérer un planning de service	- S'inscrire dans un principe de formation continue
-----	-------------------	---	--------------------------------	--

Pôle 4 - Gestion des approvisionnements

4.1	Recenser les besoins	- Déterminer les besoins en petit matériel et en consommables		- Déterminer les besoins en appro. - Participer au cahier des charges
4.2	Contrôler les stocks	- Déconditionner / reconditionner - Stocker - Réaliser un inventaire	- Vérifier une livraison (<i>nominatif, qualitatif, quantitatif</i>) - Mettre à jour les stocks	- Repérer les anomalies dans la gestion des stocks

Pôle 5 - Démarche qualité

5.1	Appliquer la démarche qualité	- Intégrer le développement durable (<i>gestion des déchets / pr. d'entretien</i>)		- Etre à l'écoute
5.2	Maintenir la qualité globale	- Contrôler la qualité sanitaire - Contrôler la qualité marchande	- Réaliser une analyse sensorielle (<i>guidée</i>) - Réaliser une analyse comparative	- Réaliser une analyse sensorielle (<i>en autonomie</i>) +E31 (Sommellerie) - Gérer les aléas de qualité