

NOTICE D'INFORMATION – CANDIDATS PONCTUELS

Epreuve EP2 : Accueil, commercialisation et services en HCR

CAP Commercialisation et services en HCR

SESSION 2021

Epreuve EP2 : Accueil, commercialisation et services en HCR (Coef 14)

L'épreuve est constituée de plusieurs activités en HCR au cours desquelles le candidat organise son travail, met en œuvre des techniques professionnelles et communique au sein de l'équipe, avec les services et avec les clients. L'épreuve s'appuie sur un contexte professionnel commun.

Déroulement de l'épreuve :

1 ^{ère} partie	2 ^{ème} partie	3 ^{ème} partie	4 ^{ème} partie	5 ^{ème} partie	6 ^{ème} partie
Organisation du travail	Activité d'hôtellerie	Activité café-Brasserie	Activité restaurant	Mise en place	Service
30 minutes	Environ 30 minutes	2 heures			2 heures
Durée totale : 5 heures					→

1^{ère} partie : Organisation du travail (Durée : 30 minutes)

- Le candidat dispose d'un cahier des charges simplifié des prestations.

Ce cahier des charges est fourni le jour de l'épreuve et comprend tout ou partie des documents suivants :

Description du contexte professionnel, fiche de prévision de linge et matériel, fiche simple d'argumentation commerciale, supports de vente, fiche technique.

- Le candidat prend connaissance des prestations à réaliser et complète les documents nécessaires à leur réalisation. Cette phase écrite n'est pas évaluée pour l'EP2.

2^{ème} partie : Activité d'hôtellerie : (Durée : environ 30 minutes)

- Le candidat organise et réalise-la ou les tâches demandées permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles d'hôtellerie (Durée : 30 minutes maximum).

Exemples de travaux demandés : réaliser un lit à blanc, réaliser un service de couverture, nettoyer une salle de bain, réaliser une chambre de recouche, préparer un accueil VIP, préparer et servir les petits déjeuners en buffet plateau, préparer un chariot d'étage, contrôler une chambre...etc.

- En fin d'activité, entretien avec le jury (Durée : 5 minutes maximum).

Le candidat échange avec le jury sur sa prestation et présente l'environnement touristique et local avec l'aide éventuelle d'un support. Ce document est élaboré par le candidat. **Ce support n'est pas obligatoire mais peut permettre de structurer et de valoriser l'intervention du candidat.**

3^{ème} partie : Activité de préparation en café-brasserie (Durée des parties 3, 4 et 5 : 2 heures)

- **Le candidat organise et réalise les tâches demandées permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles de café-brasserie.**
Exemple de travaux demandés : préparer, servir une boisson, réaliser une préparation d'office, remettre en température et dresser un plat cuisiné élaboré en avance (PCEA), conserver et reconditionner des mets... etc. La ou les tâches demandées peuvent prendre diverses formes (ateliers professionnels, jeux de rôle, etc.)
- **En fin d'activité, entretien avec le jury (Durée : 5 minutes maximum).**

Le candidat échange avec le jury sur sa prestation.
Il présente et valorise des produits et spécialités culinaires locales. L'entretien s'appuie sur un support commercial **personnel (réalisé au cours de la formation)** et adapté à une situation de vente. Ce support est **obligatoire** et peut prendre la forme d'une carte de restaurant. **Il doit avant tout mettre en valeur les produits marqueurs de la région.**

4^{ème} partie : Activité de préparation en restaurant

- **Le candidat organise et réalise-la ou les tâches demandées permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles de préparation de restaurant.**
Exemples de travaux demandés : préparer une entrée froide, dresser un plateau de fromages, réaliser un travail d'office (salade de fruits...), réaliser les techniques devant le client.
Les travaux demandés prennent la forme d'ateliers professionnels et d'un service en restaurant.

5^{ème} partie : Mise en place pour le service

- **Le candidat réalise la mise en place de 2 tables :**
 - 1 table de 2 couverts de type café-brasserie
 - 1 table de 2 couverts de type restaurant

Le candidat s'autocontrôle, il contrôle la qualité et la conformité des différentes mises en place, il évalue la pertinence de sa prestation au regard du choix des techniques et du matériel utilisé **et il justifie ses choix de mise en place en présence du jury.**

6^{ème} partie : Accueil, commercialisation et services

- **Le candidat organise et réalise-la ou les tâches demandées permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles de commercialisation, de service, de vente et d'encaissement relatives aux activités de restaurant et de café-brasserie**

Dans le respect des contraintes et usages professionnels, le candidat est amené à :

Accueillir les clients, présenter les supports de vente et argumenter, prendre les commandes, communiquer avec les services et avec les clients, renseigner les clients, mettre en œuvre des techniques professionnelles de communication et de commercialisation, réaliser le service de 2 tables de 2 couverts, s'assurer de la satisfaction des clients tout au long du service, contrôler et présenter la facture, prendre congé, remettre en état les locaux.

- **A l'issue de la prestation (Durée : 5 minutes maximum) :**

Le candidat réalise un **compte-rendu d'activité** : il présente au jury, sans être interrompu, le bilan de ses prestations commerciales et techniques (la qualité de sa prestation, son organisation, ses choix, etc.) ;

A l'issue, un court entretien est prévu : Le jury échange avec le candidat sur sa prestation. Le candidat est invité à s'exprimer sur son projet professionnel. **Il est recommandé de préparer sa présentation en amont pour une intervention structurée et pertinente.**

Il est fortement conseillé à chaque candidat de consulter le référentiel de certification ainsi que le guide d'accompagnement pédagogique disponible sur le site :

<http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr>