

Bac Pro - Commercialisation et services en restauration

CFA Public Education nationale

Certifiante

Formation en apprentissage formation entièrement présentielle RNCP37909 FORHTL0027CFA

Ville	Tarbes
Lieu de formation	Lycée professionnel Lautréamont
Niveau d'entrée	N3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)
Niveau de sortie	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Durée et rythme	3214h - 35h/semaine
Public visé	Apprenti, Tout public, Public de la formation initiale
Financement	OPCO

Formation professionnalisante permettant d'acquérir les compétences recherchées en service de restauration, relation client, commercialisation et management d'équipe dans un secteur offrant de nombreuses opportunités d'emploi.

Objectifs

- Accueillir et conseiller la clientèle.
- Préparer et organiser le service.
- Réaliser les prestations de restauration.
- Commercialiser les produits et services.
- Assurer le suivi de la satisfaction client.
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.
- Participer à l'organisation de l'activité.
- Utiliser les outils numériques professionnels.
- Communiquer en français et en langue étrangère.
- Travailler en équipe et s'adapter aux situations professionnelles.

Contenu

Certification préparée

Commercialisation et services en restauration – RNCP37909

Résultats attendus complémentaires

Exercer les activités de commercialisation, de service et d'accueil en restauration.

Attestation de compétences (Voir type de validation), Passage et obtention de la certification, Obtentions des habilitations, Obtention totale ou partielle de la certification, Passage devant un jury de la certification, Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

Pré-requis

Être titulaire d'un CAP ou avoir validé un niveau seconde.

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Conception et organisation du service en restauration		RNCP37909BC01
Mercatique et gestion appliquée à la restauration		RNCP37909BC02
Communication, démarche commerciale, organisation et mise en œuvre des services (bar, sommellerie, plats)		RNCP37909BC03
Mathématiques		RNCP37909BC04
Prévention-santé-environnement		RNCP37909BC05
Langue vivante		RNCP37909BC06
Français		RNCP37909BC07
Histoire-géographie-enseignement moral et civique		RNCP37909BC08
Arts appliqués et cultures artistiques		RNCP37909BC09
Education physique et sportive		RNCP37909BC10
Langue vivante (Bloc facultatif)		RNCP37909BC11
Mobilité (Bloc facultatif)		RNCP37909BC12

Contenu de la formation

Description

Cette formation prépare aux métiers du service en restauration et développe les compétences commerciales, techniques et organisationnelles nécessaires à l'exercice du métier.

Enseignements professionnels :

- Accueil et relation client
- Commercialisation des prestations
- Techniques de service en salle
- Connaissance des boissons
- Arts de la table
- Organisation du restaurant
- Gestion des approvisionnements
- Hygiène alimentaire (HACCP)
- Santé et sécurité au travail
- Communication professionnelle
- Anglais professionnel
- Prévention des risques
- Développement durable
- Utilisation des logiciels professionnels

Enseignements généraux :

- Français
- Histoire-Géographie
- Mathématiques
- Sciences
- Économie-Gestion
- Éducation physique et sportive
- Arts appliqués
- Langues vivantes

Période de stage en entreprise

- Durée : à déterminer selon le statut de l'apprenant.

- Planification : discontinue ou continue.
- Modalités d'évaluation :
 - Rapport de stage.
 - Présentation orale.
 - Soutenance devant jury.

Stage en milieu professionnel

Oui

Compétences visées

RNCP37909BC01 - Conception et organisation du service en restauration

- Gérer les réservations individuelles et de groupe
- Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle
- Valoriser les produits, les espaces de vente
- Entretenir les locaux et le matériel
- Organiser la mise en place
- Participer à l'organisation avec les autres services
- Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service
- Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnel
- Appliquer et faire appliquer les plannings de service
- Recenser les besoins d'approvisionnement en fonction de l'activité prévue
- Réceptionner et contrôler les produits livrés
- Réaliser les opérations de déconditionnement et de reconditionnement
- Stocker les produits, repérer et traiter les anomalies
- Etre à l'écoute de la clientèle
- Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité
- Appliquer des principes de nutrition et de diététique, les dimensions liées à l'environnement durable
- Maintenir la qualité globale en contrôlant la qualité sanitaire, organoleptique et marchande des matières premières et des productions
- Gérer les aléas liés aux défauts de la qualité

RNCP37909BC02 - Mercatique et gestion appliquée à la restauration

- Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle
- Gérer les réclamations et objections
- Communiquer avant le service avec les équipes, Communiquer au sein d'une équipe, de la structure, avec les fournisseurs, les tiers
- Optimiser le service
- S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement et de formation continue
- Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel
- Optimiser les performances de l'équipe
- Rendre compte du suivi de ses activités et de ses résultats et mettre en œuvre des actions correctives
- Gérer les approvisionnements en participant à l'élaboration d'un cahier des charges, à la planification des commandes, des livraisons, en renseignant le documents d'approvisionnement
- Contrôler les mouvements des stocks (mise à jour, inventaire avec utilisation d'outils de gestion

appropriés)

- Maîtriser les coûts : réguler les consommations de denrées et boissons, améliorer la productivité, contribuer à la maîtrise des frais généraux,
- Analyser les ventes : contribuer à la fixation des prix, suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne, mesurer la contribution des plats à la marge brute, gérer les invendus, mesurer la réaction face à l'offre « prix »
- Calculer et analyser les écarts entre prévisionnel et réalisé (coûts, chiffre d'affaires)

RNCP37909BC03 - Communication, démarche commerciale, organisation et mise en œuvre des services (bar, sommellerie, plats)

- Accueillir la clientèle
- Recueillir les besoins et attentes de la clientèle
- Présenter les supports de vente
- Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale
- Prendre congé du client
- Communiquer en situation de services avec les équipes
- Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et boissons
- Proposer des accords mets-boissons ou boissons-mets
- Vendre des prestations : prendre une commande, favoriser la vente additionnelle, la vente à emporter, facturer et encaisser
- Réaliser et contrôler les différentes mises en place
- Servir et valoriser des mets et des boissons

RNCP37909BC04 - Mathématiques

- S'approprier : rechercher, extraire et organiser l'information ;
- Analyser/raisonner : émettre des conjectures ; proposer, choisir, une méthode de résolution ; élaborer un algorithme ;
- Réaliser : mettre en œuvre une méthode de résolution, des algorithmes ; utiliser un modèle ; représenter ; calculer ; expérimenter ; faire une simulation ;
- Valider : critiquer un résultat, argumenter ; contrôler la vraisemblance d'une conjecture ; mener un raisonnement logique et établir une conclusion ;
- Communiquer : rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit à l'aide d'outils et d'un langage approprié, expliquer une démarche

RNCP37909BC05 - Prévention-santé-environnement

- Mettre en œuvre une démarche d'analyse dans une situation donnée ;
- Expliquer un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, en lien avec la démarche de prévention ;
- Proposer une solution pour résoudre un problème ;
- Argumenter un choix ;
- Communiquer à l'écrit avec une syntaxe claire et un vocabulaire adapté.

RNCP37909BC06 - Langue vivante

- Compétences de niveau B1+ du CECRL :
- Comprendre la langue orale ;
- Comprendre un document écrit ;
- S'exprimer à l'écrit ;
- S'exprimer à l'oral en continu ;
- Interagir à l'oral

- dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle

RNCP37909BC07 - Français

- Maîtriser l'échange écrit : lire, analyser, écrire ;
- Adapter son expression écrite selon les situations et les destinataires ;
- Maîtriser la lecture et exercer son esprit critique ;
- Adapter sa lecture à la diversité des textes ;
- Mettre en perspective des connaissances et des expériences.

RNCP37909BC08 - Histoire-géographie-enseignement moral et civique

- Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'approprier les notions, se repérer, contextualiser (HG) ;
- S'approprier les démarches historiques et géographiques : exploiter les outils spécifiques aux disciplines, mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier (HG) ;
- Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme (EMC) ;
- Mettre à distance ses opinions personnelles pour construire son jugement (HG-EMC) ;
- Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République (HG-EMC)

RNCP37909BC09 - Arts appliqués et cultures artistiques

- Compétences d'investigation :
 - Rechercher, identifier et collecter des ressources documentaires ;
 - Sélectionner, classer et trier différentes informations ;
 - Analyser, comparer des œuvres ou des produits et les situer dans leur contexte de création ;
 - Etablir des convergences entre différents domaines de création.
- Compétences d'expérimentation :
 - Respecter une demande et mettre en œuvre un cahier des charges simple ;
 - Etablir des propositions cohérentes en réponse à un problème posé et réinvestir les notions repérées dans des références.
- Compétences de réalisation :
 - Opérer un choix raisonné parmi des propositions et finaliser la proposition choisie.
- Compétences de communication :
 - Choisir des outils adaptés ;
 - Etablir un relevé, analyser et traduire graphiquement des références et des intentions ;
 - Justifier en argumentant, structurer et présenter une communication graphique, écrite et/ou orale

RNCP37909BC10 - Education physique et sportive

- Développer sa motricité
- S'organiser pour apprendre et s'entraîner
- Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire : connaître les règles, les appliquer et les faire respecter
- Construire durablement sa santé
- Accéder au patrimoine culturel sportif et artistique

RNCP37909BC11 - Langue vivante (Bloc facultatif)

- Compétences de niveau B1+ du CECRL :
- S'exprimer à l'oral en continu ;
- Interagir à l'oral ;

- Comprendre un document écrit,
- dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle.

RNCP37909BC12 - Mobilité (Bloc facultatif)

- Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger
- Caractériser le contexte professionnel étranger
- Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger
- Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France
- Se repérer dans un nouvel environnement
- Identifier des caractéristiques culturelles du contexte d'accueil

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 1350 heures
- Total enseignement: 1350 heures
- En entreprise: 1864 heures
- Total: 3214 heures

Rythme

- En semaine
- En continu

Intensité

35 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques structurés et progressifs
- Mises en situation professionnelles encadrées
- Évaluation continue des acquis en formation

Moyens pédagogiques

- Étude de cas
- Ressources numériques
- Travaux pratiques
- Document pédagogique

Intervenants

Intervenant spécialiste du domaine, enseignant de spécialité, bénéficiant d'un plan de développement de compétences

Modalité d'évaluation

- Examen final - Epreuve ponctuelle
- En cours de formation - CCF

Type de validation des blocs de compétences

Totale : tous les blocs

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 10363 €

Modalités de financement : Contrat d'apprentissage - Financement pris en charge par L'OPCO
(Prix affiché à l'année) sans reste à charge pour l'apprenti

Financier

Financier	Public visé	Nombre de place
OPCO	Apprenti, Tout public, Public de la formation initiale	15

Frais à la charge de l'apprenant

Frais administratif

0 €

Frais d'équipement

Aucun

Frais de passage de certification

Les frais d'examen ou de certification ne sont pas inclus dans le prix de vente.

Frais à la charge de l'entreprise

Consommable : Aucun

Prix : 0 €

Modalités d'inscription et d'admission

Effectif min / max : 4 / 12

Modalités d'admission

Admission sur dossier, Admission après entretien

Après : poursuites d'études, passerelles et métiers

Poursuite d'études

Intitulé	Niveau de sortie	RNCP / RS
BTS - Management en hôtellerie - restauration (option B : Management d'unité de production culinaire)	Niveau 5	RNCP37889
Directeur d'hôtellerie internationale	Niveau 7	RNCP38581
Responsable de service en hôtellerie, tourisme et restauration	Niveau 6	RNCP38785
CQP Manager d'exploitation des restaurations et des hébergements	Niveau 5	RNCP39625
Organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40112
Métiers des arts culinaires et des arts de la table (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40185
Gérant d'organismes de restauration, d'hébergement et de loisirs	Niveau 5	RNCP41898
Responsable de services en établissement touristique	Niveau 5	RNCP41908

Liste des métiers associés

Intitulé	Code ROME
Adjoint / Adjointe de la direction en hôtellerie-restauration	G1401
Equipier polyvalent / Equipière polyvalente de restauration rapide	G1603
Serveur / Serveuse en restauration	G1803

Informations pratiques : accès, services et contact

Lieu de formation concerné : Lycée professionnel Lautréamont – Tarbes

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Oui

Transport et accès au site : Bus ligne 1 et 8

Restauration et espace repas : Oui

Possibilité d'hébergement : Non

Contact

Stéphanie Jansou
 Directeur(trice) département
 0626707461
 stephanie.jansou@ac-toulouse.fr

Référent handicap

Amel Bennour
 0757683186
 handicap.cfapublic@moncfaa.fr

Informations légales

Rncp : RNCP37909

Date de publication : 26-07-2023 00:00

Date d'échéance de la certification : 31-08-2028 00:00

Nom du certificateur : MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37909>

Formacode : 42746

Certifinfo : 75138

Rome : G1401, G1603, G1803

Sessions de formation

Session	Période	Statut
Session du 1 septembre 2025 au 30 juin 2027		Inscription ouverte
Session du 1 septembre 2026 au 30 juin 2028		Inscription ouverte
Session du 1 septembre 2027 au 30 juin 2029		Inscription à venir

Tout savoir sur CFA Public Education nationale

Eduform