CAP C&S En HCR	Épreuve EP2 Accueil, services et commercialisation en HCR Évaluation en CCF *Évaluations en entreprise*

Académie :

Centre d'interrogation :

Session 20...

Nom, prénom du candidat	.....

Appréciation du niveau global de compétence atteint par le candidat	Note / 20

	Activité d'hôtellerie				Activité de café-brasserie				Activité de restaurant				Evaluation certificative			
Compétence 3 - Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations dans le respect des besoins spécifiques des clients																
Travail demandé	MI --	MF -	MS +	TB M ++	MI --	MF -	MS +	TB M ++	MI --	MF -	MS +	TB M ++	MI --	MF -	MS +	TB M ++
TD10 - Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé Résultats attendus : • Comportement professionnel et tenue adaptés à l'activité et à l'établissement. • Qualité et personnalisation de l'accueil. • Communication écrite et orale adaptée. • Qualité de l'accueil téléphonique. • Qualité de la communication en français et langue étrangère. • Participation dynamique à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle.																
TD11 - Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise Résultats attendus : • Exactitude des informations délivrées au client • Qualité de l'argumentation orale • Qualité de l'argumentaire annoncé au client																
TD12 - Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter Résultats attendus : • Prise en compte des consignes de vente. • Prise en compte des attentes du client et de ses besoins spécifiques. • Qualité de l'argumentaire pour la vente des prestations, notamment la mise en avant des modes de sélection et d'approvisionnement en marchandises (produits marqueurs locaux, spécialités, saisonnalité, labels, circuits courts, etc.).																

TD13 - Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles Résultats attendus : • Efficacité des propositions de vente additionnelle.																
TD14 - Prendre les commandes et les transmettre Résultats attendus : • Conformité et qualité de la prise de commande. • Exactitude des informations transmises aux services.																
TD15 - Renseigner le client sur l'environnement commercial, touristique et culturel sur le plan local Résultats attendus : • Pertinence des renseignements donnés y compris sur l'environnement commercial, touristique et culturel au plan local.																

Compétence 4 – Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation dans une démarche écoresponsable et dans le respect des consignes et des règles d'hygiène et de sécurité

Travail demandé	MI --	MF -	MS +	TBM ++	MI --	MF -	MS +	TBM ++	MI --	MF -	MS +	TBM ++	MI --	MF -	MS +	TBM ++
TD16 - Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche et assurer le service de la couverture Résultats attendus : • Tenue et comportements professionnels adaptés. • Prise en compte des consignes et contraintes des prestations. • Respect des techniques professionnelles. • Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé. • Rapidité d'exécution et autonomie. • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité. • Réactivité face aux aléas. • Qualité et conformité de la prestation chambre.																
TD17 – Intégrer une démarche de développement durable dans les activités professionnelles -tri des produits, lutte contre le gaspillage, réemploi) Résultats attendus : • Utilisation appropriée et rationnelle des produits alimentaires, des matériels et des moyens (linge, chariots, fluides, produits d'entretien, etc.). • Comportement écoresponsable dans l'utilisation des produits, des fluides et des denrées dans toutes les activités professionnelles.																
TD18 - Entretenir et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers Résultats attendus : • Respect des procédures et des consignes d'utilisation. • Respect des procédures d'entretien, des normes d'hygiène, de santé et de sécurité au travail.																
TD19 - S'assurer du bon fonctionnement des équipements Résultats attendus : • Propreté des locaux, des matériels et des mobiliers. • Réactivité face aux aléas.																

TD20 - Compter, trier, ranger le linge Résultats attendus : • Respect des techniques professionnelles. • Respect des procédures de gestion du linge. • Rapidité d'exécution. • Exactitude des informations.																
TD21 - Effectuer les mises en place : des locaux de préparation, des espaces destinés aux différents types de clientèle, d'une salle de réunion ou de conférence, des matériels et des mobiliers Résultats attendus : • Tenue et comportements professionnels adaptés. • Prise en compte des consignes et contraintes des prestations. • Respect des techniques professionnelles. • Respect des procédures d'entretien, des normes d'hygiène, de santé et de sécurité au travail. • Réactivité face aux aléas. • Rapidité d'exécution. • Efficacité de l'autocontrôle. • Qualité et conformité des différentes mises en place																
TD22 - Dresser les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.) Résultats attendus : • Tenue et comportements professionnels adaptés. • Prise en compte des consignes et contraintes des prestations. • Respect des techniques professionnelles. • Respect des procédures d'entretien, des normes d'hygiène, de santé et de sécurité au travail. • Réactivité face aux aléas. • Rapidité d'exécution. • Efficacité de l'autocontrôle. • Qualité et conformité des différentes mises en place.																
TD23 – Réaliser les préparations (voir liste des techniques de préparation) Résultats attendus : • Tenue et comportements professionnels adaptés. • Prise en compte des consignes et contraintes des prestations. • Respect des techniques professionnelles. • Respect des procédures de conditionnement et de conservation des denrées tout au long de l'activité. • Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé. • Réactivité face aux aléas. • Rapidité d'exécution. • Efficacité de l'autocontrôle.																
TD24 - Valoriser les espaces destinés à la clientèle Résultats attendus : • Valorisation et utilisation pertinentes des facteurs d'ambiance. • Valorisation et utilisation pertinentes des éléments de confort respectant les préconisations en matière d'économie d'énergie.																

Compétence 5 – Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client et dans une démarche écoresponsable																
Travail demandé	**MI --**	**MF -**	**MS +**	**TBM ++**	**MI --**	**MF -**	**MS +**	**TBM ++**	**MI --**	**MF -**	**MS +**	**TBM ++**	**MI --**	**MF -**	**MS +**	**TBM ++**
TD25 - Assurer les prestations d'hôtellerie (room-service, petits déjeuners, etc.) Résultats attendus : • Tenue et comportements professionnels adaptés. • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations. • Respect des techniques mises en œuvre. • Aisance, élégance des gestes, rapidité d'exécution et autonomie. • Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé. • Application de principes de développement durable dans sa pratique. • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité. • Qualité et conformité des prestations. • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.). • Satisfaction et fidélisation de la clientèle.																
TD26 – Assurer les prestations de type café-brasserie (préparation, remise en température) Résultats attendus : • Tenue et comportements professionnels adaptés. • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations. • Respect des techniques mises en œuvre. • Aisance, élégance des gestes, rapidité d'exécution et autonomie. • Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé. • Application de principes de développement durable dans sa pratique. • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité. • Qualité et conformité des prestations. • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.). • Satisfaction et fidélisation de la clientèle.																
TD27 - Assurer le service, le suivi et le débarrassage des petits déjeuners, déjeuners, dîners, pause-séminaire, etc. Résultats attendus : • Tenue et comportements professionnels adaptés. • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations. • Respect des techniques mises en œuvre. • Aisance, élégance des gestes, rapidité d'exécution et autonomie. • Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé. • Application de principes de développement durable dans sa pratique. • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité. • Qualité et conformité des prestations. • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.). • Satisfaction et fidélisation de la clientèle.																

TD28 - Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client (voir liste des techniques liées à la prestation) Résultats attendus : • Tenue et comportements professionnels adaptés. • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations. • Respect des techniques mises en œuvre. • Aisance, élégance des gestes, rapidité d'exécution et autonomie. • Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé. • Application de principes de développement durable dans sa pratique. • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité. • Qualité et conformité des prestations. • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.). • Satisfaction et fidélisation de la clientèle																
TD29 - Préparer, assurer le service et le débarrassage des boissons (voir liste des techniques professionnelles) Résultats attendus : • Tenue et comportements professionnels adaptés. • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations. • Respect des techniques mises en œuvre. • Aisance, élégance des gestes, rapidité d'exécution et autonomie. • Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé. • Application de principes de développement durable dans sa pratique. • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité. • Qualité et conformité des prestations. • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.). • Satisfaction et fidélisation de la clientèle																
TD30 - Réapprovisionner (office, cave du jour, meubles réfrigérés, chariots, etc.) Résultats attendus : • Tenue et comportements professionnels adaptés. • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations. • Respect des techniques mises en œuvre. • Aisance, élégance des gestes, rapidité d'exécution et autonomie. • Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé. • Application de principes de développement durable dans sa pratique. • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité. • Qualité et conformité des prestations. • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.). • Satisfaction et fidélisation de la clientèle.																
TD31 - Réassortir les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.) Résultats attendus : • Tenue et comportements professionnels adaptés. • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations. • Respect des techniques mises en œuvre. • Aisance, élégance des gestes, rapidité d'exécution et autonomie. • Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé.																

• Application de principes de développement durable dans sa pratique. • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité. • Qualité et conformité des prestations. • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.). • Satisfaction et fidélisation de la clientèle.																
TD32 - Assurer le renouvellement des mises en place pendant la prestation Résultats attendus : • Tenue et comportements professionnels adaptés. • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations. • Respect des techniques mises en œuvre. • Aisance, élégance des gestes, rapidité d'exécution et autonomie. • Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé. • Application de principes de développement durable dans sa pratique. • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité. • Qualité et conformité des prestations. • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.). • Satisfaction et fidélisation de la clientèle.																
TD33 - Participer aux opérations de facturation et d'encaissement Résultats attendus : • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations. • Aisance, rapidité d'exécution. • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité. • Exactitude de la facturation et de l'encaissement. • Satisfaction et fidélisation de la clientèle.																

Compétence 6 – Communiquer

en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession

Travail demandé	MI --	MF -	MS +	TBM ++	MI --	MF -	MS +	TBM ++	MI --	MF -	MS +	TBM ++	MI --	MF -	MS +	TBM ++
TD34 – Adapter sa tenue et son attitude aux codes professionnels de l'entreprise Résultats attendus : • Tenue adaptée aux codes de l'entreprise.																
TD35 – Utiliser les informations spécifiques au contexte professionnel de son établissement Résultats attendus : • Identification des aléas • Efficacité et pertinence du compte-rendu de l'activité.																
TD36 – Communiquer avec les clients et les tiers Résultats attendus : • Qualité de l'écoute et réactivité • Positionnement adapté au contexte professionnel • Utilisation d'un vocabulaire professionnel à l'oral comme à l'écrit																

TD37 – Communiquer au sein de l'entreprise Résultats attendus : • Qualité de l'écoute et réactivité • Positionnement adapté au contexte professionnel • Utilisation d'un vocabulaire professionnel à l'oral comme à l'écrit • Contribution à une ambiance de travail professionnelle																
TD38 - Rendre compte de son activité à son responsable Résultats attendus : • Qualité de l'écoute et réactivité • Positionnement adapté au contexte professionnel • Utilisation d'un vocabulaire professionnel à l'oral comme à l'écrit • Contribution à une ambiance de travail professionnelle																

MI – Maitrise insuffisante ; MF – Maitrise fragile ; MS - Maitrise satisfaisante ; TBM – Très bonne maitrise