

MAPE Académie

2025-2026

Formation

Programme de formation

Titre professionnel :

BAC PRO - Commercialisation et services en restauration RNCP 37909



06 20 32 93 56
06 46 17 99 81



www.mape-academie.fr



mapeacademie@gmail.com



7 boulevard du 8 Mai 1945, 16000 Angoulême



14 rue Douillons, 16200 Sigogne

BAC PRO - Commercialisation et services en restauration

Durée : 800 heures sur 24 mois

Objectifs de la formation :

Le titulaire du baccalauréat professionnel "commercialisation et services en restauration" est un professionnel qualifié, opérationnel dans les activités de commercialisation et de service en restauration : communication, démarche commerciale et relation clientèle, organisation et services en restauration, animation et gestion d'équipe en restauration, gestion des approvisionnements et d'exploitation en restauration, démarche qualité en restauration.

Activités visées :

Communication, démarche commerciale et relation clientèle

Organisation et services en restauration

Animation et gestion d'équipe en restauration

Gestion des approvisionnements et d'exploitation en restauration

Démarche qualité en restauration

11 Compétences attestées

Modalité de formation :

La formation est 100% en e-learning. Les apprenants ont accès à une plateforme dédiée avec des contenus interactifs, des exercices pratiques, et des évaluations en ligne. La totalité de la formation comprend les cours en e-learning plus du travail personnel.

BAC PRO - Commercialisation et services en restauration

Durée : 800 heures sur 24 mois

Détails des compétences :

Compétence 1 : Conception et organisation du service en restauration (correspond à l'épreuve E1 - épreuve scientifique et technique)

Objectifs :

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

BAC PRO - Commercialisation et services en restauration

Durée : 800 heures sur 24 mois

Détails des compétences :

Compétence 2 : Mercatique et gestion appliquée à la restauration (correspond à l'épreuve E2 - épreuve de gestion et de dossier professionnel)

Objectifs :

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)

BAC PRO - Commercialisation et services en restauration

Durée : 800 heures sur 24 mois

Détails des compétences :

Compétence 3 : Communication, démarche commerciale, organisation et mise en œuvre des services (bar, sommellerie, plats) (bar, sommellerie, plats) (correspond à l'épreuve E3 - épreuve professionnelle)

Objectifs :

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

BAC PRO - Commercialisation et services en restauration

Durée : 800 heures sur 24 mois

Détails des compétences :

Compétence 4 : Mathématiques

Objectifs :

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

BAC PRO - Commercialisation et services en restauration

Durée : 800 heures sur 24 mois

Détails des compétences :

Compétence 5 : Prévention-santé-environnement

Objectifs :

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

BAC PRO - Commercialisation et services en restauration

Durée : 800 heures sur 24 mois

Détails des compétences :

Compétence 6 : Langue vivante

Objectifs :

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

BAC PRO - Commercialisation et services en restauration

Durée : 800 heures sur 24 mois

Détails des compétences :

Compétence 7 : Français

Objectifs :

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

BAC PRO - Commercialisation et services en restauration

Durée : 800 heures sur 24 mois

Détails des compétences :

Compétence 8 : Histoire-géographie-enseignement moral et civique

Objectifs :

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)

BAC PRO - Commercialisation et services en restauration

Durée : 800 heures sur 24 mois

Détails des compétences :

Compétence 9 : Arts appliqués et cultures artistiques

Objectifs :

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.

BAC PRO - Commercialisation et services en restauration

Durée : 800 heures sur 24 mois

Détails des compétences :

Compétence 10 : Langue vivante étrangère (facultatif)

Objectifs :

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.

BAC PRO - Commercialisation et services en restauration

Durée : 800 heures sur 24 mois

Détails des compétences :

Compétence 11 : Mobilité (facultatif)

Objectifs :

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.

BAC PRO - Commercialisation et services en restauration

Durée : 800 heures sur 24 mois

Évaluation :

Les apprenants seront évalués tout au long de la formation à travers des quiz, des projets pratiques, et des évaluations finales pour chaque bloc de compétences. Une certification sera délivrée aux apprenants ayant réussi leur examen final. Ils obtiendront le titre professionnel de Commercialisation et services en restauration(RNCP 37909), un diplôme de niveau 4 (BAC professionnel).

Ressources et support:

- Accès à la plateforme e-learning
- Bibliothèque de ressources numériques
- Intervants dédiés & suivi hebdomadaire
- Plateforme pédagogique accessible par téléphone

Conclusion :

L'apprenant exercera son activité dans les secteurs de la restauration commerciale ou de la restauration collective, des entreprises connexes à l'hôtellerie et à la restauration (agro-alimentaire, équipementiers), en respectant l'environnement, le développement durable, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité, les impératifs de gestion et en valorisant les dimensions de nutrition, de plaisir et de bien-être.