

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS

Commercialisation et services en restauration



Épreuves de sélection académique

Épreuve n°2 – Dossier professionnel

Partie n°1 : Analyse et exploitation d'un contexte professionnel

Partie n°2 : La présentation de votre profil professionnel

(spécifique à chaque concours)

Aucun document ou matériel autorisé.

Le sujet se compose de 10 pages.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet sera rendu dans sa totalité, agrafé dans une copie examen.



L'épreuve dure 1 heure 30
Vous devez traiter le sujet dans sa globalité.

SUJET

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS Session : 2023		Durée : 1 heure 30
Repère CGM 2023-Épreuve académique- DossierProfessionnel-23 CGM CSR E2		Page 1 /10

Dossier d'évaluation

→ Partie 1 : Analyse et exploitation d'un contexte professionnel	Activité concernée	Critères et indicateurs de performance	MI	MF	MS	TBM	Note obtenue
C 1-1 Prendre en charge la clientèle C1-1.4 Présenter les supports de vente C1-1.5 Conseiller la clientèle C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits, les mets C1-3.4 Proposer des accords mets-boissons C3-1 Animer une équipe C 3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel C4-1 Recenser les besoins d'approvisionnement C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et petits matériels en fonction de l'activité prévue C5-1 Appliquer la démarche qualité C5-1.4 Appliquer des règles élémentaires de nutrition	* ACTIVITÉ 1	- Cohérence entre la prestation proposée et les contraintes données - Pertinence du contenu du support et de sa mise en valeur - Pertinence de l'argumentation commerciale - Originalité et créativité - Propositions d'actions correctives adaptées				 / 15 points
	* ACTIVITÉ 2						
	* ACTIVITÉ 3						
	* ACTIVITÉ 1	- Connaissance d'un cocktail du CCC - Cohérence dans la construction du cocktail (règles de base) - Connaissance des accords classiques et originaux des mets et boissons					
	* ACTIVITÉ 2						
* ACTIVITÉ 3	- Proposition d'actions pour optimiser les performances de son équipe						
* ACTIVITÉ 2	- Cohérence des besoins définis en fonction de la prestation proposée						
* ACTIVITÉ 2	- Prise en compte de la notion d'équilibre alimentaire						

MI => Maitrise Insuffisante – MF => Maitrise Fragile – MS Maitrise Insuffisante – TBM Très Bonne Maitrise

→ Partie 2 : Présentation de votre profil professionnel	Critères et indicateurs de performance	MI	MF	MS	TBM	Note obtenue
C1-2 Entretenir des relations professionnelles C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement	- Qualité rédactionnelle (ordonnancement des idées et rédaction structurée) - Respect des règles essentielles de la langue française (syntaxe, conjugaison, grammaire et orthographe) - Utilisation d'un langage professionnel adapté à la situation de communication				 / 5 points
	- Originalité de la présentation (carte mentale, nuage de mots, flyer, schéma.) - Mise en valeur de son profil et de ses motivations - Qualité rédactionnelle					

Justifications du profil global de compétences du candidat

Cette appréciation sera obligatoirement développée afin de départager des profils similaires.

**/20
POINTS**

Le contexte professionnel



Vous travaillez régulièrement durant vos congés scolaires au sein du **Bistrot de l'Estuaire**. Ce restaurant bistronomique est situé au centre de Blaye, la « capitale » de l'estuaire de la Gironde. Cette entreprise de taille modeste offre une capacité de 45 couverts et propose une formule menu carte « retour du marché » à 28 €. Elle met aussi à l'honneur une offre complémentaire autour de la cuisine végétarienne, locale, durable.

Satisfait de votre implication régulière, le maître d'hôtel vous associe à la création de nouvelles prestations, autour des boissons, plus particulièrement à l'enrichissement de la carte de bar et la mise en place d'un afterwork. De plus, il vous implique dans le débriefing à la fin du service, pour mesurer votre réactivité face aux aléas rencontrés.

L'approche professionnelle de votre responsable résonne en vous, il vous incite à vous présenter à un concours national emblématique. Vous présentez vos motivations pour participer au concours général des métiers.

Partie 1 : Analyse et exploitation d'un contexte professionnel

Présentation des activités

Activité 1. À partir de la liste des ingrédients fournie dans le **DOCUMENT 1**, vous présentez un cocktail référencé du carnet des cocktails contemporains (C.C.C.), que vous souhaitez commercialiser au printemps. La tendance actuelle vous pousse à le présenter également en version « Virgin ».

→ Compléter les fiches techniques associées.

→ Proposer une argumentation commerciale pour la version sans alcool (virgin).

Activité 2. Dans le cadre de la mise en place d'une nouvelle prestation, de type « afterwork » expliqué dans le **DOCUMENT 2**, vous présentez une planche apéritive saine et équilibrée, représentant une région gastronomique de votre choix.

→ Composer la planche de trois pièces cocktail salées et trois pièces cocktail sucrées.

→ Suggérer, en accord, 3 boissons dont une sans alcool.

→ Prévoir le matériel nécessaire, destiné au client et au service.

→ Proposer un document commercial original pour cette prestation, diffusable sur un réseau social, sous forme de texte, dessin et légende.

Activité 3. Le maître d'hôtel anime le débriefing du service de ce midi **DOCUMENT 3**.

→ Repérer les situations problèmes du jour.

→ Proposer pour chacune, une action corrective pendant le service et une action de remédiation à plus long terme afin d'éviter de mauvaises expériences client.

DOCUMENT 1 – Liste des ingrédients du C.C.C.

ABA	Angostura Bitter	JUS	Orange
	Peychaud's Bitter		Cranberry
	Campari		Nectar fruit de la passion
	Aperol		Tomate
	Absinthe		Ananas
	Pastis de Marseille		Nectar de pêche
ABV	Martini rouge	SIROPS	Pamplemousse
	Martini extra dry		Pomme
	Martini bianco		Poire
	Noilly Prat		Grenadine
	Lillet blanc		Sucre de canne
VDL	Porto rouge	COMPLEMENTS	Orgeat
LIQUEURS et CRÈMES	Amaretto		Vanille
	Liqueur de café		Mûre
	Kahlua		Cannelle
	Baileys		Châtaigne
	Grand Marnier Cordon Rouge		Caramel
	Liqueur de mûre		Framboise
	Crème de cacao brun		Eau gazeuse
	Cointreau		Limonade artisanale
	Liqueur de Marasquin		Tonic
	Chartreuse verte		Ginger Ale
	Liqueur de fruit de la passion		Ginger Beer
	Apricot Brandy		Bière blanche
	Liqueur de pêche		Champagne
	Crème de cassis		Prosecco
EAUX-DE-VIE	Ron Bacardi	AUTRES	Citron jaune
	Rhum Cubain		Citron vert
	Rhum Vieux		Orange
	Rhum blanc agricole		Sucre poudre blanc
	Rhum ambré agricole		Sucre cassonade
	Cachaça		Sucre morceaux
	Tequila		Œuf
	Gin		Crème fraîche
	Vodka		Sel fin
	Bourbon		Sel au céleri
	Scotch Whisky		Tabasco
	Rye Whiskey		Sauce anglaise
	Cognac VS		
	Cognac VSOP		
Calvados			
Kirsch			

DOCUMENT 2 – Afterwork

Les 5 secrets d'un « afterwork » réussi

Il est fréquent Outre-Manche. « L'afterwork » correspond à ce moment au cours duquel les collaborateurs migrent naturellement vers le pub une fois la journée de travail terminée. Grand classique de la culture britannique, il s'est mondialisé et formalisé. « *De plus en plus d'entreprises misent sur ce type d'événement pour favoriser la cohésion et le team-building* » observe Nicolas Furlani, fondateur de Privateaser, plateforme de réservation et de privatisation de bars et restaurants.

Toutefois, l'exercice est moins simple qu'il n'y paraît. Secrets en 5 axes d'un « afterwork » réussi.

- **Un nombre limité de participants** : dans les petites structures de type start-up, l'afterwork regroupe le plus souvent l'ensemble des équipes. Mais au-delà d'une cinquantaine de participants, la formule perd de son efficacité : le but étant de faciliter les échanges, il s'agit de limiter le nombre de convives.
- **Des collaborateurs impliqués** : afin de susciter l'adhésion, rien de mieux que de confier l'organisation de l'apéro aux salariés eux-mêmes. « *L'entreprise donne le cadre général : périodicité, business-unit concernées, budget (de 20 à 30 euros par personne pour 2 à 3 verres et de quoi grignoter, NDLR)* »
- **Un cadre autre que celui du bureau** : « *l'objectif étant de découvrir ses collègues sous un nouveau jour, mieux vaut bannir l'organisation de l'afterwork dans les locaux de l'entreprise* », insiste Nicolas Furlani.
- **Un événement théâtralisé** : si ce moment de convivialité s'instaure à date fixe (tous les premiers jeudis du mois), cela doit correspondre au rythme de vie de l'entreprise pour que toutes les équipes puissent être présentes ce jour-là.
- **Des activités originales** : concert, cours d'œnologie ou de cuisine, jeux, bar à cocktail... Tout est bon pour que les participants discutent d'autre chose que du boulot

Source : les 5 secrets d'un « afterwork » réussi | Les Echos, consulté le 24.11.2022 à 8h13

DOCUMENT 3 - Débriefing du maître d'hôtel

« *Ce midi, le service a été relativement fluide, avec une belle fréquentation : 54 couverts, dont 3 tables doublées, pour un chiffre d'affaires total de 1820 €. La clientèle souligne votre sympathie et votre réactivité. Malgré tout, j'ai repéré des anomalies au cours du service. Monsieur DUPRÉ, table 12, a trouvé son vin blanc vraiment trop froid. Les clients de la table 8 ont apprécié le vieux millésime conseillé par Nathan mais ils ont été gênés par la présence de dépôt dans leurs verres. Si je reprends quelques règles d'hygiène, soyez également vigilants à l'hygiène des mains, aux serviettes tombées à terre. Aussi, Marc, tu m'as interpellé pour Madame MARTIE, allergique au gluten. Soyons sensible à ces demandes spécifiques, notamment autour des intolérances alimentaires. Pour terminer, j'ai vu une entrecôte en retour cuisine pour défaut d'appoint de cuisson. Qui peut me proposer des solutions ? ... »*

Activité n°1

C 1-1 Prendre en charge la clientèle

C1-1.5 Conseiller la clientèle

C1-3 Vendre des prestations

C1-3.1 Valoriser les produits, les mets

* Compléter les fiches techniques des deux cocktails

COCKTAIL du C.C.C		COCKTAIL version VIRGIN	
Nom du cocktail		Nom du cocktail	
Catégorie		Catégorie	
<input type="checkbox"/> Short drink <input type="checkbox"/> Long drink <input type="checkbox"/> Sans alcool	<input type="checkbox"/> Shooter <input type="checkbox"/> Sparkling	<input type="checkbox"/> Short drink <input type="checkbox"/> Long drink <input type="checkbox"/> Sans alcool	<input type="checkbox"/> Shooter <input type="checkbox"/> Sparkling
Mode d'élaboration		Mode d'élaboration	
<input type="checkbox"/> Directement au verre <input type="checkbox"/> Verre à mélange	<input type="checkbox"/> Shaker <input type="checkbox"/> Blender	<input type="checkbox"/> Directement au verre <input type="checkbox"/> Verre à mélange	<input type="checkbox"/> Shaker <input type="checkbox"/> Blender
Verre		Verre	
<input type="checkbox"/> Verre à cocktail <input type="checkbox"/> Tumbler	<input type="checkbox"/> Old fashioned <input type="checkbox"/> Autre :	<input type="checkbox"/> Verre à cocktail <input type="checkbox"/> Tumbler	<input type="checkbox"/> Old fashioned <input type="checkbox"/> Autre :
Décoration		Décoration	
Ingrédients		Ingrédients	
Dose en cl		Dose en cl	

* Rédiger une argumentation commerciale de la version sans alcool

Activité n°2

C1-1 Prendre en charge la clientèle
C1-1.4 Présenter les supports de vente
C1-3 Vendre des prestations
C1-3.4 Proposer des accords mets-boissons
C4-1 Recenser les besoins d'approvisionnement
C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et petits matériels en fonction de l'activité prévue
C5-1 Appliquer la démarche qualité
C5-1.4 Appliquer des règles élémentaires de nutrition

* Choisir votre région gastronomique. Composer votre planche apéritive et accorder-la avec trois boissons régionales dont une sans alcool

Région gastronomique

Pièces salées

Pièces sucrées

BOISSONS

* Prévoir le matériel nécessaire, destiné au client et au service

* Proposer un document commercial original pour cette prestation, diffusable sur un réseau social, sous forme de texte, dessin et de légende

Activité n°3

C1-1 Prendre en charge la clientèle
C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles
C3-1 Animer une équipe
C 3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel

* Repérer les situations problèmes et trouver des solutions

1	Situation	
	Action corrective pendant le service	
	Remédiation à plus long terme	

2	Situation	
	Action corrective pendant le service	
	Remédiation à plus long terme	

3	Situation	
	Action corrective pendant le service	
	Remédiation à plus long terme	

4	Situation	
	Action corrective pendant le service	
	Remédiation à plus long terme	

5	Situation	
	Action corrective pendant le service	
	Remédiation à plus long terme	

→ Partie 2 : Présentation de votre profil professionnel

Consignes de travail

* **Attention : Par souci d'anonymat, ne donnez pas votre nom, ni le nom de votre établissement scolaire, ni le nom des entreprises fréquentées.**

* Vous êtes inscrit à un concours national reconnu, exprimer vos motivations en mettant en valeur vos qualités humaines et professionnelles. Présenter également votre projet professionnel (poursuite d'études, insertion professionnelle...).

⇒ *La forme de votre présentation reste libre, n'hésitez pas à être original !*

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS

Commercialisation et services en restauration



Épreuves de sélection académique

Épreuve n°2 – Dossier professionnel

Partie n°1 : Analyse et exploitation d'un contexte professionnel

Partie n°2 : La présentation de votre profil professionnel

(spécifique à chaque concours)

Aucun document ou matériel autorisé.

Le corrigé se compose de 6 pages.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet sera rendu dans sa totalité, agrafé dans une copie examen.



L'épreuve dure 1 heure 30
Vous devez traiter le sujet dans sa globalité.

CORRIGÉ

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS
Session : 2023

Durée : 1 heure 30

Repère CGM 2023-Épreuve académique-
DossierProfessionnel-23 CGM CSR E2

Page 1 /6

Dossier d'évaluation

→ Partie 1 : Analyse et exploitation d'un contexte professionnel	Activité concernée	Critères et indicateurs de performance	MI	MF	MS	TBM	Note obtenue
C 1-1 Prendre en charge la clientèle C1-1.4 Présenter les supports de vente C1-1.5 Conseiller la clientèle C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles	* ACTIVITÉ 1 * ACTIVITÉ 2 * ACTIVITÉ 3	- Cohérence entre la prestation proposée et les contraintes données - Pertinence du contenu du support et de sa mise en valeur - Pertinence de l'argumentation commerciale - Originalité et créativité - Propositions d'actions correctives adaptées				 / 15 points
C1-3 Vendre des prestations C1-3.1 Valoriser les produits, les mets C1-3.4 Proposer des accords mets-boissons	* ACTIVITÉ 1 * ACTIVITÉ 3	- Connaissance d'un cocktail du CCC - Cohérence dans la construction du cocktail (règles de base) - Connaissance des accords classiques et originaux des mets et boissons					
C3-1 Animer une équipe C 3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel	* ACTIVITÉ 2	- Proposition d'actions pour optimiser les performances de son équipe					
C4-1 Recenser les besoins d'approvisionnement C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et petits matériels en fonction de l'activité prévue	* ACTIVITÉ 3	- Cohérence des besoins définis en fonction de la prestation proposée					
C5-1 Appliquer la démarche qualité C5-1.4 Appliquer des règles élémentaires de nutrition	* ACTIVITÉ 3	- Prise en compte de la notion d'équilibre alimentaire					

MI => Maitrise Insuffisante – MF => Maitrise Fragile – MS Maitrise Insuffisante – TBM Très Bonne Maitrise

→ Partie 2 : Présentation de votre profil professionnel	Critères et indicateurs de performance	MI	MF	MS	TBM	Note obtenue
C1-2 Entretenir des relations professionnelles C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers	- Qualité rédactionnelle (ordonnancement des idées et rédaction structurée) - Respect des règles essentielles de la langue française (syntaxe, conjugaison, grammaire et orthographe) - Utilisation d'un langage professionnel adapté à la situation de communication				 / 5 points
C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement	- Originalité de la présentation (carte mentale, nuage de mots, flyer, schéma.) - Mise en valeur de son profil et de ses motivations - Qualité rédactionnelle					

Justifications du profil global de compétences du candidat

Cette appréciation sera obligatoirement développée afin de départager des profils similaires.

/20 POINTS

Activité n°1**C 1-1 Prendre en charge la clientèle**

C1-1.5 Conseiller la clientèle

C1-3 Vendre des prestations

C1-3.1 Valoriser les produits, les mets

* Compléter les fiches techniques des deux cocktails

COCKTAIL du C.C.C		COCKTAIL version VIRGIN	
Nom du cocktail		Nom du cocktail	
Catégorie		Catégorie	
<input type="checkbox"/> Short drink <input type="checkbox"/> Long drink <input type="checkbox"/> Sans alcool	<input type="checkbox"/> Shooter <input type="checkbox"/> Sparkling	<input type="checkbox"/> Short drink <input type="checkbox"/> Long drink <input type="checkbox"/> Sans alcool	<input type="checkbox"/> Shooter <input type="checkbox"/> Sparkling
Mode d'élaboration		Mode d'élaboration	
<input type="checkbox"/> Directement au verre <input type="checkbox"/> Verre à mélange	<input type="checkbox"/> Shaker <input type="checkbox"/> Blender	<input type="checkbox"/> Directement au verre <input type="checkbox"/> Verre à mélange	<input type="checkbox"/> Shaker <input type="checkbox"/> Blender
Verre		Verre	
<input type="checkbox"/> Verre à cocktail <input type="checkbox"/> Tumbler	<input type="checkbox"/> Old fashioned <input type="checkbox"/> Autre :	<input type="checkbox"/> Verre à cocktail <input type="checkbox"/> Tumbler	<input type="checkbox"/> Old fashioned <input type="checkbox"/> Autre :
Décoration		Décoration	
Ingrédients		Ingrédients	
Dose en cl		Dose en cl	

LIBRE APPRÉCIATION DU JURY**CIP :**

- Cohérence entre la prestation proposée et les contraintes données
- Originalité et créativité

* Rédiger une argumentation commerciale de la version sans alcool

3 mots vendeurs au minimum, reflétant le caractère du cocktail, la mise en valeur de l'alcool de base, l'aspect visuel, les arômes, l'équilibre des saveurs, ...

Activité n°2

- C1-1 Prendre en charge la clientèle
- C1-1.4 Présenter les supports de vente
- C1-3 Vendre des prestations
- C1-3.4 Proposer des accords mets-boissons
- C4-1 Recenser les besoins d'approvisionnement
- C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et petits matériels en fonction de l'activité prévue
- C5-1 Appliquer la démarche qualité
- C5-1.4 Appliquer des règles élémentaires de nutrition

* Choisir votre région gastronomique. Composer votre planche apéritive et accorder-la avec trois boissons régionales dont une sans alcool

LIBRE APPRÉCIATION DU JURY

Région gastronomique

CIP :

- Cohérence entre la prestation proposée et les contraintes données
- Connaissance des accords classiques et originaux des mets et boissons
- Cohérence des besoins définis en fonction de la prestation proposée
- Prise en compte de la notion d'équilibre alimentaire

Pièces salées



Pièces sucrées



BOISSONS



* Prévoir le matériel nécessaire, destiné au client et au service

LIBRE APPRÉCIATION DU JURY

CLIENT :

- Mobilier : Mange-debouts, tabourets
- Matériel : Verres adaptés aux boissons, couverts à entremets et cuillère à café (jetables éco-responsable), rince-doigts, ...
- Linge : serviette cocktail

SERVICE :

- Platerie : Planches, ardoises, verrines, cuillères cocktails, piques en bois, ...

Autres : Ice-bags, corbeille à pain, ...

* Proposer un document commercial original pour cette prestation, diffusable sur un réseau social, sous forme de texte et dessin

Informations incontournables : Coordonnées de l'entreprise, dates, horaires, prestations (mets et boissons), prix, slogan, ...

Critères d'originalité : insertion dessin, photo, emplacement qr-code, couleurs, graphisme

Point de vigilance : Orthographe

Activité n°3

C1-1 Prendre en charge la clientèle
C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles
C3-1 Animer une équipe
C 3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel

* Repérer les situations problèmes et trouver des solutions

1	Situation	Vin blanc vraiment trop froid
	Action corrective pendant le service	Sortir la bouteille du seau à vin Carafer Servir des petites quantités, régulièrement
	Remédiation à plus long terme	Prévoir un lieu de stockage adapté, avec une température adaptée Former le personnel sur les techniques de service du vin
2	Situation	Présence de dépôt dans leurs verres
	Action corrective pendant le service	Changer les verres client Décanter la bouteille de vin
	Remédiation à plus long terme	Prévoir la vente rapide du millésime concerné
3	Situation	Serviettes tombées à terre
	Action corrective pendant le service	Changer la serviette (à l'aide d'une pince)
	Remédiation à plus long terme	Former le personnel à la bienveillance Rappeler les règles d'hygiène
4	Situation	Allergie au gluten
	Action corrective pendant le service	Se rapprocher directement du chef de cuisine Fournir le tableau des allergènes au client
	Remédiation à plus long terme	Rappeler au personnel l'obligation d'afficher le tableau des allergènes
5	Situation	Défaut d'appoint de cuisson
	Action corrective pendant le service	S'excuser auprès du client Retourner l'assiette en cuisine et demander la cuisson souhaitée
	Remédiation à plus long terme	Noter les appoints de cuisson sur les bons (vigilance) Prévoir une formation sur la cuisson des viandes rouges

→ Partie 2 : Présentation de votre profil professionnel

Consignes de travail

- * **Attention : Par souci d'anonymat, ne donnez pas votre nom, ni le nom de votre établissement scolaire, ni le nom des entreprises fréquentées.**
- * Vous êtes inscrit à un concours national reconnu, exprimer vos motivations en mettant en valeur vos qualités humaines et professionnelles. Présenter également votre projet professionnel (poursuite d'études, insertion professionnelle...).

⇒ *La forme de votre présentation reste libre, n'hésitez pas à être original !*

LIBRE APPRÉCIATION DU JURY

Critères et indicateurs de performance

- * Qualité rédactionnelle (ordonnancement des idées et rédaction structurée)
- * Respect des règles essentielles de la langue française (syntaxe, conjugaison, grammaire et orthographe)
- * Utilisation d'un langage professionnel adapté à la situation de communication
- * Originalité de la présentation (carte mentale, nuage de mots, flyer, schéma)
- * Mise en valeur de son profil et de ses motivations
- * Qualité rédactionnelle