



# LYCÉE MARGUERITE YOURCENAR

 Rue Saint-Exupéry 62660 BEUVRY  
 03.21.64.51.00 - 03.21.64.51.25  
 ce.0623902e@ac-lille.fr - ufa.yourcenar@ac-lille.fr



#LMY



## BAC PRO Commercialisation et Services en Restauration (CSR)

Le service-client, un levier indispensable pour la réussite d'un restaurant !  
Prise de réservations, composition du plan de la salle, accueil et installation des convives à la table, ...  
La qualité et l'efficacité de la relation clientèle ont un rôle primordial dans le succès d'un restaurant.

### LE METIER >>>>



Le titulaire de ce bac pro est un professionnel qualifié, opérationnel dans les activités de commercialisation, de service en restauration et de relation client. Il réalise la mise en place de la salle (carte, menu, banquets...), organise le service des mets et des boissons. Il est capable de coordonner l'activité d'une équipe. Ses fonctions l'amènent aussi à recenser les besoins d'approvisionnement et de contrôler les stocks. Il adopte une démarche qualité en respectant l'environnement, le développement durable, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité. Il sait s'adapter au client, préparer un argumentaire de vente, rédiger les commandes et veiller à leur exécution.

### > LA FORMATION

Durant sa formation, l'apprenant devra maîtriser les principales fonctions relatives à son futur métier :

- **Communication, démarche commerciale et relation clientèle**

*Gestion des réservations individuelles et de groupe*  
*Accueil et prise en charge du client : présentation des supports de vente, argumentation commerciale, services au client...*  
*Communication interne et externe (fournisseurs, tiers, clients)*  
*Communication spécifique avant le service aux personnels concernés (cuisine, bar, cave, réception, ...)*  
*Argumentation, promotion des produits, des plats ...*

- **Organisation et services en restauration**

*Organisation des prestations*  
*Mises en place : carte, menu, banquets, cocktails, ...*  
*Contrôle des mises en place*  
*Participation à l'organisation entre les différents services (salle, bar, office, salon, étages, ..., cuisine ...)*  
*Organisation et répartition des activités et des tâches avant, pendant et après le service*  
*Service des mets et des boissons*  
*Participation à l'élaboration des accords mets boissons*

## • Animation et gestion d'équipe en restauration

Gestion du planning horaire

Planification du travail

Calcul du coût de la main d'œuvre

Analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé

Sensibilisation du personnel à l'atteinte des objectifs...

## • Gestion des approvisionnements et d'exploitation en restauration

Participation à l'élaboration d'un cahier des charges

Détermination des besoins en matériels, produits et denrées en fonction de l'activité prévue

Prévision et planification des commandes et des livraisons

Rédaction des documents d'approvisionnement (consommables alimentaires et non alimentaires, petits matériels)...

Gestion du coût matières, du coût de revient, des ventes...

## • Démarche qualité en restauration

Écoute active de la clientèle, prise en compte des besoins et des attentes. Respect des dispositions réglementaires, des règles d'hygiène, de santé et de sécurité

Suivi de la qualité : sanitaire, organoleptique et marchande des productions

Prise en compte des principes de nutrition et de diététique ...

L'enseignement professionnel s'appuie sur la mise en situation des élèves aux restaurants et au bar d'application.

- Français, histoire géographie et éducation civique
- Mathématiques et sciences appliquées
- Langue vivante
- Education Physique et Sportive
- Education artistique et arts appliqués
- Gestion appliquée



## ➤ LES STAGES

22 semaines de période de formation en milieu professionnel réparties sur les 3 années de formation : les périodes font l'objet d'une évaluation formative ou certificative pour l'examen du Baccalauréat.

Elles se déroulent dans les structures d'accueil telles que les restaurants traditionnels.

## ➤ LES DEBOUCHES

Ce diplôme prépare aux emplois de :

- Serveur
- Chef de rang
- Barman
- Sommelier
- Après quelques années d'expérience, maitre d'hôtel, directeur de restaurant



Retrouvez toutes nos formations

## ➤ POURSUITES D'ETUDES

Le baccalauréat professionnel a pour objectif l'insertion professionnelle mais une poursuite d'études est possible :

- BTS Management en Hôtellerie-restauration
- Mention complémentaire Barman
- Mention complémentaire sommellerie

Ce sont des entreprises, dans les secteurs :

- Restaurant gastronomique ou traditionnel,
- Bar, brasserie, restaurant à thème
- En France ou à l'étranger
- Hôtellerie de plein air, compagnie aérienne, paquebot de croisière



**Formation proposée sous statut scolaire, en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**

**greta**  
GRAND ARTOIS  
HAUTS-DE-FRANCE

académie  
Lille  
RÉGION AGROMOUCHE  
HAUTS-DE-FRANCE

GIP FCIP  
**CFA**  
VOS COMPÉTENCES  
POUR DEMAIN