



le Centre  
des Apprentis  
d'Alsace

CFA DE L'ENSEIGNEMENT  
CATHOLIQUE

- Institution Don Bosco
- Institution St-Jean
- Institution Ste-Clotilde
- Institution Ste-Jeanne d'Arc
- Institution Ste-Philomène
- **Lycée Charles de Foucauld**
- Lycée Sonnenberg
- Lycée St-Joseph de Cluny

### Contact UFA

Lycée Charles de Foucauld

SCHILTIGHEIM

Alexia Grossiord - Tél. : 03 88 18 60 00

[www.lyceefoucauld.fr](http://www.lyceefoucauld.fr)

Formacode : 42746

Code NSF : 334

Code Rome : G1401-G1606 -G1803

**Le Centre  
des Apprentis d'Alsace**

3 Route de Bâle  
68000 COLMAR

Tél. 03 89 20 83 27

[www.cfa-caa-alsace.fr](http://www.cfa-caa-alsace.fr)

# BAC PRO CSR

## Commercialisation et services en restauration

CODE RNCP 37909 - Niveau 4

Ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse

Arrêté du 31 mai 2011



### Pré-requis

- Sortir de 3ème générale
- Sortir de 3ème Prépa-Métiers
- Réorientation possible après une seconde GT

### Objectifs

- Former de futurs professionnels qualifiés, opérationnels, dans les activités de commercialisation et de service en restauration.

### Débouchés

- Chef de rang
- Maître d'hôtel
- Adjoint au directeur de restaurant pour le secteur de la restauration commerciale ou de la restauration collective.

### Durée

- 3 ans - 1 851 heures
- Aménagement possible selon le profil du candidat

Résultats session 2023-2024 - Effectifs : 0



Taux de  
réussite



Taux de  
rupture



Taux de  
satisfaction



Taux de  
poursuite  
d'étude



Taux  
d'insertion  
professionnelle

**INSERJEUNES**  
2018-2021  
Initiative de l'État pour l'insertion  
des jeunes diplômés

### Compétences visées

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

- Accueillir, recueillir les besoins 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

#### 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
- Entretien des 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
- Être 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

#### 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
- Contrôler les mouvements des stocks
- Maîtriser les coûts
- Analyser les ventes
- Calculer et analyser les écarts entre prévisionnel et réalisé (coûts, chiffre d'affaires)

### Modalités d'évaluation

- Epreuves ponctuelles et contrôle en cours de formation (CCF)
- Examen final
- Possibilité de validation par blocs de compétences :  
oui  non

### Modalités pédagogiques

- Formation en alternance
- Equipement des salles (vidéo, tableau numérique, ordinateurs et plateaux techniques)
- Enseignements généraux
- Enseignements professionnels
- Enseignants Education nationale et formateurs
- Calendrier d'alternance sur demande (voir avec l'UFA)

### Poursuite d'études

- BTS Management en hôtellerie-restauration
- BP Barman,
- BP Sommellerie
- BAC PRO Cuisine,
- MC Organisateur de réception

### Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Notre référent handicap est à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.

Contactez le responsable pédagogique de l'UFA.

### Modalités d'accès

- Avoir moins de 29 ans révolus
- Sur dossier et entretien

### Financement

- Gratuité en apprentissage
- Financement par l'OPCO de l'entreprise selon son IDCC