

SESSION 2017

**CAPLP
CONCOURS EXTERNE**

**Section : HÔTELLERIE - RESTAURATION
Option : SERVICE ET COMMERCIALISATION**

ÉPREUVE DE TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

Durée : 5 heures

Calculatrice électronique de poche - y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : La copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Le groupe Erlon exploite un complexe hôtelier situé à Reims. L'entreprise est composée :

- d'un hôtel 4 étoiles de 32 chambres, l'Antinéa,
- d'un bar à huîtres de luxe de 60 places, l'Ostrass.

Les associés du groupe ont à cœur de moderniser l'établissement pour en faire un concept "produits de luxe à l'ère du numérique".

L'Antinéa vient d'être entièrement restauré et référencé par un franchiseur d'hôtels de grand confort. Aujourd'hui, le restaurant Ostrass est en cours de rénovation.

Vous venez d'être embauché(e) comme responsable d'exploitation. Vous êtes un(e) ancien(ne) sommelier(e) et membre de la Confrérie de l'Ordre des Coteaux de Champagne.

Vos missions consistent à :

- ▶ développer l'usage du numérique afin d'être novateur dans la démarche commerciale et la prise de commande au restaurant,
- ▶ optimiser l'image de marque de ce complexe hôtelier et améliorer la satisfaction de la clientèle en utilisant les nouveaux moyens de communication,
- ▶ apporter votre contribution à l'animation d'une séance de formation pour des élèves du lycée hôtelier de Reims dans le cadre d'un partenariat école/entreprise.

ANNEXES

Annexe 1	Publicités de tablettes tactiles
Annexe 2	Moteur de recherche pour les eaux minérales
Annexe 3	Notes et commentaires « Tripadvisor »
Annexe 4	Spécificités de l'accueil VIP
Annexe 5	Service d'un Champagne rosé
Annexe 6	Carte des vins de Champagne du lycée hôtelier de Reims Menu du repas gastronomique
Annexe 7	Fiches techniques des vins de Champagne
Annexe 8	Déroulement de la séance : le vin de Champagne "du raisin à la flûte"

DOCUMENTS À RENDRE AVEC LA COPIE

Document 1	Les variétés d'huîtres et les bassins de production
Document 2	Le produit du mois : le caviar russe
Document 3	L'étiquette d'un vin de Champagne
Document 4	Fiche d'élaboration d'un Champagne

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

► **Concours externe du CAPLP de l'enseignement public :**

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFE	8520J	101	2065

Thème 1 - Évolution des supports de vente : les tablettes à table

Pour répondre au souhait de modernisation émis par les associés, vous souhaitez remplacer les supports de vente classiques utilisés dans votre restaurant par des tablettes tactiles.

Très fréquentes dans les restaurants aux USA, les tablettes tactiles équipent quelques restaurants de la capitale française. Elles remplacent les cartes classiques. Est-ce un phénomène de mode ou le début d'une nouvelle ère ?

Le directeur du groupe Erlon vous demande de lui exposer votre projet. Vous disposez des offres d'application pour tablettes (annexe 1).

Travail à faire :

1.1 Proposer des avantages engendrés par la mise en place de tablettes tactiles pour les clients (cinq avantages) d'une part, et pour le restaurateur (cinq avantages) d'autre part.

1.2 Énoncer des limites (cinq) à l'implantation de ce nouveau support de vente.

1.3 Rédiger une note de présentation de votre projet d'une vingtaine de lignes à l'intention du directeur du groupe.

Thème 2 - Tablettes et commercialisation

Convaincu par votre note, le directeur a décidé d'implanter au bar à huîtres de l'Ostrass la carte commerciale sur tablette.

Ce support de vente interactif permettra d'enrichir le descriptif des produits proposés, de faciliter le choix du client et de mettre en valeur un produit différent chaque mois.

Vous avez sélectionné une société pour développer ce nouveau support de vente. Vous lui demandez de fournir une application attractive avec une navigation simple et intuitive.

Cette société souhaite disposer de renseignements complémentaires sur certains produits (huîtres, caviar et eaux minérales) pour finaliser l'outil.

Travail à faire :

2.1 Fournir les informations qui guideront le choix du client lors de la consultation de la carte des huîtres en cliquant sur les liens interactifs (document 1).

2.2 Situer le bassin d'élevage de chaque appellation d'huître sur les pictogrammes « carte de France » (document 1).

2.3 Indiquer les compléments d'information nécessaires pour enrichir la page sur le produit du mois « le caviar russe » (document 2).

2.4 Proposer une eau minérale correspondant aux attentes du client à l'aide des mots clés saisis dans le moteur de recherche (annexe 2).

Thème 3 - Optimiser l'image de marque du complexe hôtelier

Le groupe Erlon veille à l'image de marque de son établissement et souhaite, par ailleurs, attirer une clientèle haut de gamme dans son hôtel.

Vous consultez les notes et commentaires "Tripadvisor" formulés par les clients depuis la rénovation de l'hôtel (annexe 3). Soucieux d'améliorer la qualité de vos prestations, vous souhaitez avoir une approche plus précise et plus fiable de l'avis de la clientèle sur son séjour.

Vous envisagez également de valoriser les prestations VIP de l'Antinéa et décidez d'enrichir le site internet par une présentation de l'accueil réservé à cette clientèle au sein de l'hôtel.

Travail à faire :

3.1 Concevoir un questionnaire de satisfaction qui sera mis à disposition des clients sur le site internet et sur des bornes interactives présentes dans l'hôtel. L'enquête portera uniquement sur le produit "chambre". Ce questionnaire devra être transposable sur un support numérique et devra être complété par le client en moins de cinq minutes.

3.2 Présenter les spécificités de l'accueil VIP (annexe 4) pour leur mise en ligne par le webmestre sur le site internet de l'hôtel en finalisant le document préparatoire.

3.3 Proposer un menu gastronomique "Grand Est" représentatif des trois anciennes régions qui complètera l'offre VIP. Ce menu d'une valeur de 120 € sera composé d'une mise en bouche, d'une entrée, d'un plat, d'un plateau de fromages (5 références) et d'un dessert. Privilégier et signaler sur le menu les produits labellisés.

Thème 4 - Partenariat professionnels/lycée hôtelier de Reims

Vous recevez régulièrement des stagiaires, élèves du lycée hôtelier de Reims, dans votre bar à huîtres l'Ostrass. Le lycée souhaite développer les relations école/entreprise en renforçant notamment les interventions de professionnels dans les cours.

En tant que membre de la Confrérie de l'Ordre des Coteaux Champenois et ancien(ne) sommelier(ère), vous acceptez d'apporter votre contribution à l'animation d'une séance sur les vins de Champagne.

Un enseignant vous sollicite pour la préparation d'une séance de 3 heures auprès d'une classe de 1^{ère} Baccaauréat Professionnel "Commercialisation et Services en Restauration" sur les vins de Champagne "du raisin à la flûte". Le professeur vous remet des documents qui serviront de supports à l'animation et fait appel à votre expertise pour les vérifier et les enrichir.

Un repas gastronomique servi au restaurant d'application clôturera cette journée.

Travail à faire :

4.1 Compléter la signification des mentions figurant sur une étiquette d'un vin de Champagne (document 3) pour préparer l'activité que souhaite mener l'enseignant avec les élèves sur le TBI (Tableau Blanc Interactif).

4.2 Indiquer les différentes étapes d'élaboration d'un Champagne, les expliquer et les classer dans un ordre chronologique (document 4).

4.3 Repérer les erreurs commises par les élèves lors de l'élaboration du document présentant le protocole de service d'un Champagne rosé (annexe 5) et indiquer les modifications requises.

4.4 Conseiller un Champagne pour chaque plat du repas gastronomique à partir de la carte des vins du lycée et du menu (annexe 6) puis argumenter vos choix en vous aidant des fiches techniques (annexe 7).

4.5 Proposer deux activités complémentaires favorisant l'action des élèves pour enrichir la séance envisagée par l'enseignant (annexe 8).




iMenu introduit une dimension supplémentaire dans la relation que vous entretenez avec votre clientèle.
Étonnez vos clients avec ce système de carte interactif, laissez les interagir avec vos produits et faites les participer à votre réussite.

CONNECTÉE.



Faites de votre carte un atout concurrentiel pour séduire vos clients. iMenu® est une application compatible avec la majorité des tablettes disponibles sur le marché.



IMPLIQUEZ-LES.

Vos clients sont votre bien le plus précieux. Laissez-les mettre en avant ce qu'ils aiment chez vous. Avec iMenu®, vous pouvez décider de laisser vos clients noter vos produits et les commenter.



Extrait du site : <http://imenu2.fr>




Resto' Touch est l'application tactile de référence des restaurants, bars et brasseries. Plongez dans l'ère tactile avec ce logiciel livré clé en main et conçu à votre image. Photos H.D., vidéos, fonds sonores, fiches détaillées, tout a été pensé pour aiguïser l'appétit de vos clients.

Avec Resto' Touch au cœur de votre établissement, nous vous proposons un retour sur investissement rapide et exclusif. Créez le buzz autour de votre enseigne et augmentez considérablement votre trafic et vos ventes !



Le sommelier virtuel

Votre sommelier virtuel accueillera les clients et les conseillera sur votre sélection. Vidéos, photos des domaines viticoles, cépages.....

source : <http://www.after-mouse.com/>



Tout le potentiel des tablettes tactiles et des tendances digitales

Les tablettes tactiles s'inventent à table dans les restaurants!



Les tablettes tactiles se banalisent dans la vie quotidienne. Elles sont au cœur de l'actualité en ce moment en faisant leur apparition dans **les salles de classe**. Mais depuis quelques mois elles fleurissent aussi **dans les restaurants** à la place des cartes classiques. Début d'une nouvelle ère pour les restaurants ou simple tendance du moment ?

Le menu sur tablette : De nombreux avantages

Une carte de restaurant interactive et ludique grâce à la tablette tactile, voilà un concept qui séduit les clients de restaurants mais aussi les restaurateurs eux-mêmes. Le concept vient des États-Unis où les **tablettes tactiles dans les restaurants** sont monnaies courantes. Les avantages sont nombreux...

Extrait du site : <http://digipad.fr>

Moteur de recherche pour les eaux minérales

Annexe 2

1	 Eau minérale naturellement gazeuse allemande 
2	 Eau minérale plate, Ballon des Vosges, zéro nitrate 
3	 Eau gazeuse riche en bicarbonates et sodium, Allier 
4	 Eau italienne pétillante facilitant digestion 
5	 Arcachon eau plate 
6	 Eau minérale gazeuse Vergèze, Roland Garros 
7	 Corrèze, eau plate, servie à l'Élysée 

Notes et commentaires "Tripadvisor"

tripadvisor
FRANCE

Hôtels ▾ Vois Locations de vacances Restaurants Activités

Europe > France > Champagne-Ardenne > Mame > Reims

★★★★ Hôtel **Antinéa**

avis de voyageurs TripAdvisor Ecrire un avis

Note attribuée:	Consultez les avis pour	Résumé des notes
Excellent	En famille 20	Literie
Très bon	En couple 40	Situation
Moyen	Voyage solo 0	Chambres
Médiocre	Professionnel 120	Service
Horrible		Qualité-prix
		Propreté

Source : <http://www.tripadvisor.fr/>

Commentaires des clients :

“Parfait et bien situé”

Avis publié: Il y a 1 semaine

Super hôtel, bien situé. A deux pas des monuments historiques ! Rien à redire sur la qualité de l'hôtel. Super literie , et grande douche, avec bain ! Je recommande cet hôtel, accueil parfait.

“Prenez une chambre double même si vous êtes seul”

Avis publié: Il y a 2 semaines

La chambre double est bien, bonne literie et on s'y sent bien. Par contre poussière sur les meubles. Et impossible d'éteindre la lumière quand on a été se coucher, on a dû enlever carte.

Chambre simple : pour le prix elle est toute petite par rapport à la double au même prix. Encore un problème de ménage, les vitres n'avaient pas dû être lavées depuis un certain temps. Et pas de plateau café, thé dans la chambre simple!

“Parfaitement situé”

Avis publié: Il y a 5 jours

Cet hôtel est parfaitement situé pour visiter Reims et a l'avantage de garage parking sur place - tout à fait inhabituel dans de nombreuses villes. Le personnel a été un peu froid à notre arrivée et ne parlait pas plusieurs langues.

"Spécificités de l'accueil VIP"

Fiche préparatoire à la mise en ligne du site

ANTINEA Accueil VIP

Envie de découvrir Reims et ses innombrables richesses culturelles, de percer les secrets des fines bulles du plus célèbre vin du monde ?

Prenez le chemin de la Champagne et posez vos valises dans un hôtel exceptionnel.

Idéalement situé, sur la place du Cardinal Luçon, carrefour de l'histoire et du Champagne, cet établissement 4 étoiles est une ancienne demeure privée qui offre un luxe discret et raffiné au cœur de Reims. Véritable lieu de vie à part entière, cet hôtel rémois dévoile son univers unique qui s'inscrit parfaitement dans l'effervescence de la cité des rois.

Bienvenue à l'hôtel ANTINEA !

L'hôtel ANTINEA propose un accueil unique pour ses clients privilégiés.

➤ **Votre arrivée à REIMS :**

L'accueil VIP commence dès votre arrivée en gare TGV de Reims. À la descente du train à grande vitesse, un voiturier prend en charge vos bagages et vous accompagne jusqu'à votre limousine. Celle-ci bénéficie d'aménagements personnalisés pour nos hôtes de marque : un minibar avec boissons rafraîchissantes, croquignoles et massepains vous permettent de patienter durant le trajet vers l'hôtel. Les derniers quotidiens sont à votre disposition. Chaque passager dispose d'un bloc note et d'un stylo. Cet accueil en limousine est aussi réservé à nos clients qui arrivent à l'aéroport.

➤ **Votre arrivée à l'hôtel :**

(1) À compléter sur la copie

➤ **Votre suite et les attentions particulières qui vous sont réservées dans celle-ci :**

D'une superficie de 50m², votre suite décorée dans un style contemporain et raffiné bénéficie d'un salon, d'un spacieux dressing et d'un confortable espace bureau. Sa salle de bain en marbre ornée de mosaïques et boiseries en acajou, offre baignoire et douche, vasque double, TV et miroir antibuée ainsi que des toilettes séparées. Une connexion haut débit, une connexion WIFI, une imprimante multifonctions, des vidéos et musiques à la carte, ainsi que des télévisions à écran plat diffusant des chaînes internationales sont à votre disposition.

(2) À compléter sur la copie

➤ **Le service de la "couverture" :**

(3) À compléter sur la copie

➤ **Le service de votre petit déjeuner :**

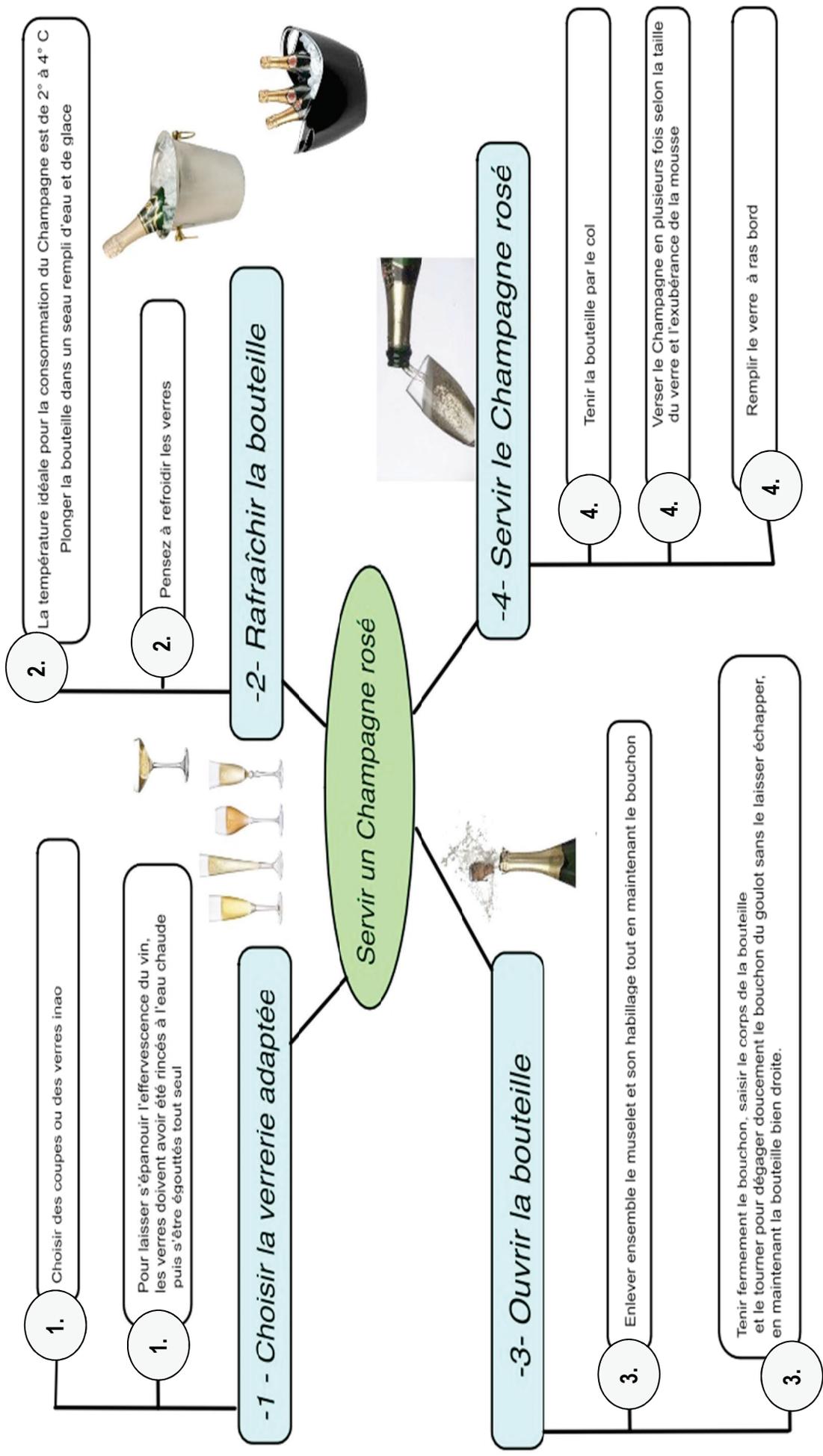
(4) À compléter sur la copie

➤ **Les attentions particulières durant votre séjour à l'hôtel et en Champagne :**

(5) À compléter sur la copie

Rêvez, osez demander et l'hôtel Antinéa fera l'impossible pour vous faire connaître le bonheur.

Service d'un Champagne rosé



Carte des champagnes

Sélection de vins de champagne à la bouteille (75 cl)



Champagne Brut

Champagne Billecart-Salmon Brut.....	24,00 €
Champagne Laurent Perrier Ultra-Brut.....	28,00 €

Champagne Blanc de Noirs

Champagne Mumm Blanc de Noirs 2011	34,00 €
------------------------------------	---------

Champagne rosé

Champagne Drappier Brut rosé	28,00 €
------------------------------	---------

Champagne demi-sec

Champagne Pol Roger demi-sec	31,00 €
------------------------------	---------



Menu

Assiette de fruits de mer (huîtres, langoustines et amandes)

Filet de bœuf du Limousin, sauce à l'Époisses, poêlée de haricots verts

Bleu de Gex

Charlotte aux framboises et aux biscuits roses de Reims

Ultra Brut

Laurent-Perrier

Epuré, subtil et aérien

Lancé au début des années 80 par Bernard de Nonancourt, l'Ultra Brut Laurent-Perrier s'inspire du succès des champagnes sans dosage initiés par la Maison, à la fin du XIX^e siècle. Avant-gardiste, Laurent-Perrier affiche son indépendance d'esprit et innove en créant un nouveau style de vin.

Par la finesse de son assemblage, son caractère vineux et son admirable fraîcheur, l'Ultra Brut Laurent-Perrier exprime un champagne à l'état pur sans aucun dosage.



BLANC DE NOIRS MUMM DE VERZENAY

Cette cuvée est élaborée exclusivement à base de Pinot Noir de Verzenay. Le premier vignoble acquis par Georges Hermann Mumm en 1840.

Une teinte riche aux élégants reflets dorés

AU NEZ

De délicates notes de fruits séchés de nougat et de café combinées à la douceur de la vanille.

EN BOUCHE

Un avant-goût marquant qui évolue en arôme de fruits jaunes, rehaussé de touches de nougat et de miel.



Harmonie et équilibre

Le Brut Réserve est un vin de champagne aérien, subtil et harmonieux. Son assemblage se compose de raisins de trois années : Pinot Noir, Chardonnay et Pinot Meunier, provenant des meilleurs terroirs de la Marne.

À l'œil : Cette cuvée aux reflets or pâle se distingue par la finesse de ses bulles à remontée lente et par sa mousse abondante et persistante.

Au nez : Maturité teintée de fraîcheur fleurie pour cette cuvée qui exhale des arômes de fruits frais et de poire mûre.

En bouche : Une attaque franche et précise, suivie d'une fraîcheur éclatante. Un bouquet riche qui témoigne de son vieillissement en caves traditionnelles.

Par François DOMI, œnologue et chef de cave de la Maison BILLECART-SALMON



Brut Rosé en quelques mots...
Fruits rouges
Finesse et profondeur du Pinot Noir
Fraîcheur
Non filtré

Le vignoble Drappier s'étend sur 200 hectares et représente l'atout essentiel de la maison. Depuis 1808, notre famille a su sélectionner des parcelles particulièrement bien exposées et extrêmement calcaires, situées pour la plupart autour d'Urville, où le Pinot Noir, majoritaire, trouve sa plus belle expression et permet de produire des vins aromatiques très élégants.

Vinification de la cuvée Brut Rosé
 Rosé de saignée avec cuvaison de 3 jours
 Utilisation de la gravité afin d'éviter les pompages, ce qui évite l'oxydation
 Débourage naturel
 Fermentation alcoolique durant environ 2 semaines à basse température
 Puis fermentation malolactique naturelle et complète
 Pas de filtration
 Utilisation minimale de soufre
 Assemblage – 100 % des vins sont élevés en cuves afin de garder la plus grande fraîcheur
 Après la mise en bouteilles, la cuvée est mûrie 2 à 3 ans sur lattes
 Dosage : 7,5 g/l

Dégustation
 Très structuré, d'une pureté de fruits rouges exemplaire, Champagne éclatant au nez offrant des sensations similaires en bouche. Chaleureux et satiné, légèrement épicé avec des notes de fruits à noyau équilibrées grâce à une belle fraîcheur en final.

Service
 Idéal à l'apéritif. Parfait avec des antipasti, du saumon en papillotes, des côtes d'agneau rosé sur le grill, une salade de fraises.
 Servir à 7°C




CHAMPAGNE
Pol Roger
 RICH
 DEMI-SEC
 LA CUVÉE

La cuvée Rich arbore une superbe robe d'un or jaune, agrémentée de discrets reflets cuivrés, profonde, dense et brillante, une effervescence crémeuse, sereine et diffuse, issue d'un semis de bulles minuscules et régulières, un cordon délicat, entier et pérenne.

Son nez, franc, élégant et épanoui, mêle des notes généreuses de fruits secs à des fragrances florales capiteuses et à de séduisantes odeurs boisées taquinées par une touche végétale discrète, avant que n'apparaissent une légère caresse épicée et d'éloquents senteurs édulcorées.

Dès l'attaque, ample, puissante et complexe, le vin surprend tout à la fois par sa générosité et sa présence, sa souplesse et son équilibre. Sa vivacité plaisante met en valeur des saveurs fruitées succulentes et des notes épicées, douces et sensuelles. Le sucre bien présent s'harmonise à l'ensemble et ne nuit pas à son expression.

Riche de très beaux effluves de caramel blond qui en prolongent l'intensité, la fin de bouche est d'une étonnante longueur et d'une fraîcheur remarquable.



La séduction

Préparation de la séance

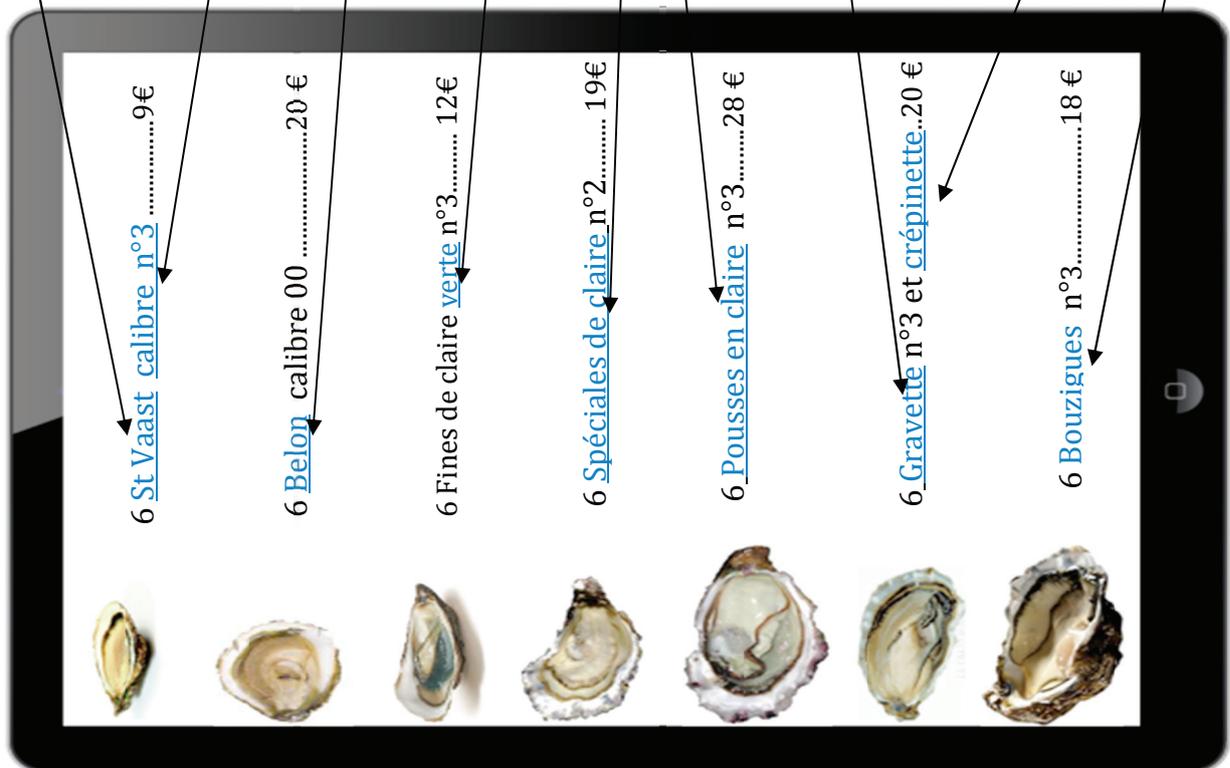
Le vin de Champagne, "du raisin à la flûte"

1	<p>Compétences opérationnelles à mettre en œuvre durant la séance :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale ➤ Valoriser les produits ➤ Mettre en œuvre les techniques de vente des boissons ➤ Proposer des accords mets et boissons ➤ Favoriser la vente additionnelle ➤ Servir les boissons ➤ Contrôler la qualité organoleptique des matières premières
2	<p>Présentation du professionnel (parcours, profil, métier, passion pour le Champagne)</p>
3	<p>Activités envisagées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Élaboration d'un Champagne ➤ Signification des mentions spécifiques d'une étiquette de Champagne ➤ Accords mets et Champagne ➤ Service d'un Champagne rosé
4	<p>Activités complémentaires :</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; text-align: center; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>À compléter sur la copie</p> </div>

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

Les variétés d'huîtres et les bassins de production

Document 1



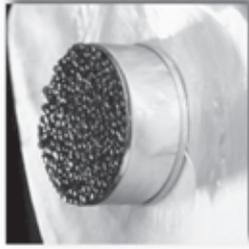
Empty boxes for notes or answers, corresponding to the oyster varieties listed on the tablet.



Notre service du caviar respectera la tradition :

Le produit du mois : **Le caviar russe**

Dégustez un produit exceptionnel, servi dans le respect de la tradition avec ses produits d'accompagnement.



Choisissez parmi nos 3 variétés de caviar russe de qualité, sélectionnées par un distributeur français de renom.

Ce caviar vous est proposé par :

Sublimez ce mets de luxe en l'accordant d'une boisson sélectionnée dans la liste, selon vos préférences.

Pour agrémenter votre caviar, le sommelier vous suggère :

Pour accompagner votre caviar le chef vous propose :

Choisissez parmi nos trois principales variétés de caviar en fonction de leurs caractéristiques :

-
-
-

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

L'étiquette d'un vin de Champagne

Teneur en sucre

-	: plus de 50 grammes de sucre par litre
-	: entre 32 et 50 grammes de sucre par litre
-	: entre 17 et 32 grammes de sucre par litre

Millésime

1998

TAVA :

Volume nominal

-	La bouteille standard ou Champenoise : 75 cl	: 9 l
-	: 1,5 l	: 12 l
-	: 3 l	: 15 l
-	: 6 l	: 18 l

Catégorie professionnelle de l'élaborateur

RM :
NM :
CM :
ND :
MA :

Fiche d'élaboration d'un Champagne

N°
ordre
chronologique

Photos

Étapes

Explications



levures



--

--



--

--



--

--



--

--



--

--



--

--



--

--



--

--



--

--