

LIVRET DE SYNTHÈSE

CONCEPT :

BTS 1^{ERE} ANNEE

2018-2019

REALISE PAR :

DEFINITION DU CONCEPT :

ENSEIGNES EXISTANTES

Logos	En quelques mots (histoire – parts de marché)

PARTIE 1 : COMMERCIAL - MARKETING

MOYENS DE COMMERCIALISATIONS DE L'OFFRE

Sites d'implantations envisagées	
Clientèle cible	
Ticket moyen	
Amplitudes horaires	
Périodes d'activité	
Éléments d'ambiance	
Actions de promotions	

Accompagnement du client et création de valeur

Digitalisation du parcours client

L'expérience client : intérêt, mesure et améliorations

Principes et techniques de communication

Procédures internes

Communication managériale

PARTIE 3 : CARTES ET MENUS

Fréquences changement de carte/menus	
concept, support, format, logo, prestations, charte graphique, législation, intitulés	
support de communication à destination de la clientèle	(exemple : carte des mets et des boissons, room-service)
logiciels, applications, équipements programmables, connectés	
supports fixes et nomades	
Identifier les caractéristiques des produits à labels éco-responsables, éthiques.....	
Étudier les dispositions éco- citoyennes applicables à l'unité de production de services	
Stratégies mises en place pour commercialiser l'offre	
Positionnement du produit sur le marché	
Prix de vente des mets	
Prix de vente des boissons	

PARTIE 4 : RESTAURANT

STRUCTURE

Matériel, mobilier spécifique clientèle	
Matériel, mobilier spécifique concept	

PRODUITS

Vins	
boissons	

RESSOURCES HUMAINES

Organigramme du service	
Horaires de travail	
Organisation de travail	
Profils de poste attendus	
Perspective de carrière	
Documents administratifs	

CIRCULATION DE L'INFORMATION DANS LE SERVICE

liaison salle/cuisine	
Liaison	
Relations hiérarchiques	
Documents administratifs	

Repérer les composantes du système d'information dans le cadre de l'unité

Comprendre les principales interactions entre les composantes du système d'information Report d'information journalier, hebdomadaire, mensuel...

PARTIE 5 : CUISINE

Les gammes de produits	
Produits : marqueurs	
Les circuits d'approvisionnement	
Documents administratifs liés aux approvisionnements	
Ratios	
Matériel spécifique (petit – gros-robotique)	
Prix d'achat	
Type de production	
Organisation de travail	

RESSOURCES HUMAINES

Organigramme du service	
Horaires de travail	
Profils de poste attendus	
Perspective de carrière	
Documents administratifs	

CIRCULATION DE L'INFORMATION DANS LE SERVICE

liaison cuisine/économat	
Relations hiérarchiques	
Documents administratifs	

Repérer les composantes du système d'information dans le cadre de l'unité

Comprendre les principales interactions entre les composantes du système d'information Report d'information journalier, hebdomadaire, mensuel...

PARTIE 6: HEBERGEMENT

Les gammes & le classement des hôtels de Tourisme en France	
Les marchés spécifiques en France	
Les leaders mondiaux et français	
Facteurs de saisonnalité (variation d'activité)	
Les grands segments de clientèle	
Les différents services opérationnels du département Hébergement	
Les objectifs de qualité de service	
Matérialisation et Dématérialisation des services	

RESSOURCES HUMAINES

Organigramme du service de réception et du service des étages	
Horaires de travail	
Profils de poste attendus	
Perspective de carrière	
Outils et Documents administratifs	

CIRCULATION DE L'INFORMATION DANS LE SERVICE

liaison réception/étages	
Relations hiérarchiques	
Outils et Documents administratifs	

Repérer les composantes du système d'information dans le cadre de l'unité

Comprendre les principales interactions entre les composantes du système d'information : Prévisions et Report d'informations (journaliers, hebdomadaires, mensuels...)

PARTIE 7 : HYGIENE

Législations relatives

aux locaux	
aux denrées alimentaires	
Aux produits non consommables	
Analyse des risques sanitaires (produits, productions, service)	
A l'hygiène du personnel	
Conservation et le stockage des denrées	
Sécurité et qualité des denrées alimentaires	
Caractéristiques nutritionnelles des aliments	
Lutte contre les nuisibles	

PARTIE 8 : INGENIERIE

Contraintes locales d'urbanisme	
Répartition des surfaces de commercialisation, de production, annexes	
Analyse fonctionnelle répartition des locaux	
Type de fluide le plus adapté au concept	
Coûts de fluides pour l'entreprise	

OBSERVATIONS DIVERSES
