Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BP Boucher, veuillez visiter :
bpboucher.fr/annales-sujets-et-corriges

8. SERVICE CLIENT - RECOMMANDATIONS AUX EXAMINATEURS

1 - Définition de cette partie d'épreuve (cf. référentiel) :

- Répondre à 2 questions relatives à la commercialisation et à la destination culinaire des produits carnés (étiquetage, accueil, conseils, ...) Durée : 15 minutes (sans temps de préparation), sur une épreuve d'une durée totale de 5 heures.
- Critères d'évaluation :
  - . Tenue correcte exigée
  - . Conseils appropriés et nécessaires :
    - au maintien de la qualité
    - à l'utilisation culinaire

Il s'agit bien ici d'évaluer les compétences du candidat dans le domaine ***commercial*** *inhérent à la pratique du métier.*

- Capacités à mettre en oeuvre :
  - C.1.4. - Identifier les besoins de la clientèle
  - C.2.4. - Assurer la vente conseil

2 - Recommandations :

- Le questionnement se fera si possible dans le cadre d'un jeu de rôle, les membres du jury faisant office de client. Le candidat étant en situation de simulation, dans un cadre qui ne correspond pas au cadre réel de la relation avec le client, hors de la présence de l'assortiment d'un magasin, on veillera à ne pas le mettre en difficulté.

- Ne pas évaluer une nouvelle fois des compétences d'ordre technologique et/ou professionnel déjà évaluées dans d'autres épreuves ou parties d'épreuves, en exigeant des développements techniques démesurés, sans évaluer des compétences plus "commerciales".
- Ne pas poser des questions qu'un client habituel ne poserait pas, ou dans des termes qu'il n'emploierait pas.
- Ne pas exiger des réponses qui ne seraient pas comprises par le client, ou qui ne serviraient pas directement ou indirectement à l'acte de vente.

Domaines où des conseils simples sont attendus :

- Quantités
- Modes de cuisson, durées
- Modes de conservation, durées
- Suggestions de présentation
- Accompagnement possible (vins, légumes, ...)
- ...

<u>Questionnement donné à titre d'exemple :</u>

-« Je voudrais un pot au feu, sans os, pour cinq personnes. Avec les restes, je voudrais faire un hachis parmentier. Enfin, je souhaiterais utiliser le bouillon de cuisson pour faire de la soupe. Que me proposez-vous ? ».

- « Après demain, je reçois 10 personnes. J'ai pensé faire des brochettes d'abats. Est-ce que je peux prendre les abats aujourd'hui ? Que me conseillez-vous comme légumes d'accompagnement ? ».

- « Dimanche prochain, je souhaite faire des côtes de bœuf. Me conseillez-vous de prendre plutôt deux côtes épaisses ou 3 à 4 plus fines ? Puis-je les griller directement ou faut-il les huiler ? ».

- « Je reçois dix personnes, je souhaite faire un plat unique (plat en sauce que je pense préparer à l'avance), que me proposez-vous ?

ACADEMIE de LIMOGES **BP BOUCHER**	**GRILLE D'EVALUATION - EPREUVE E1 :** **PRATIQUE PROFESSIONNELLE, TRANSFORMATION, COMMERCIALISATION** **Opération 8 : SERVICE CLIENT**	Session 1999

Capacités	Critères d'évaluation		Candidat 1					Candidat 2					Candidat 3					Candidat 4					Candidat 5				
			0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
C.1.4 Identifier les besoins de la clientèle C.2.4. Assurer la vente conseil	**Tenue, attitude et comportement adaptés et corrects**																										
	Conseils appropriés et nécessaires	**- au maintien de la qualité**																									
		- à l'utilisation culinaire																									
	0	**Très insuffisant :** non traité, erreurs très importantes																									
	1	**Insuffisant :** propositions, réponses exactes mais en nombre insuffisant, des oublis importants																									
	2	**Conforme :** réponses aux exigences sans développement																									
	3	**Satisfaisant :** propositions, réponses développées, savoir faire professionnel à affirmer																									
	4	**Très satisfaisant :** qualités relationnelles professionnelles de très bon niveau																									
	- Nombre de croix dans les colonnes →																										
	- Nombre de croix X chiffre de la colonne →																										
	- Note coefficientée (total ligne précédente X 30 / 12) →																										
	- Note sur 20 (note coefficientée X 20 / 30) →																										

Le, candidat doit répondre à deux questions relatives à la commercialisation et à la destination culinaire des produits carnés.

Membres du jury	
Nom - Prénom	Signature

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.