



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse

Direction générale des ressources humaines et
des affaires juridiques
Service ressources humaines – AE/PM
tél. 247-75128/75974 – concours.epp@men.lu

Le Ministre de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse,

Vu la loi modifiée du 10 juin 1980 portant planification des besoins en
personnel enseignant de l'enseignement secondaire ;

Vu l'article 7 du règlement grand-ducal modifié du 22 septembre 1992
déterminant les modalités des concours de recrutement du personnel
enseignant de l'enseignement postprimaire ;

Arrête :

Art.1^{er}. - Le programme, la durée des épreuves et le coefficient attribués à
chaque épreuve du concours de recrutement aux fonctions de maître
d'enseignement dans la spécialité « service de restauration » sont approuvés
sous la forme ci-annexée.

Luxembourg, le 15 novembre 2019

Le Ministre de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse,

Examen « Service de restauration » 2019/20

Les épreuves sont subdivisées en deux grandes parties dont **la partie théorique** qui est divisée en deux épreuves :

-la relation clientèle et l'organisation et planification de l'évènement

et **la partie pratique** qui est également subdivisée en deux épreuves :

-l'entretien avec les clients et l'application des stratégies de vente.

Partie théorique :

1) Relation clientèle (60 minutes)

- Echanger par courriel les premiers points à fixer pour le banquet
- Gérer les offres en fixant le prix selon les budgets des clients.
- Envoyer des propositions et des offres aux clients.

2) Organisation et planification de l'évènement à réaliser (60 minutes)

- Etablir une fiche de banquet et planifier l'évènement
- Planning de la carcasse de la salle et emplacement des tables
- Définir les besoins en matériel
- Engager du personnel selon les besoins
- Concevoir et rédiger les menus et les cartes des boissons et vins
- Gérer les différentes commandes et la facturation

Partie Pratique : orale

L'épreuve, d'une durée de deux heures, se base sur un entretien clients portant sur la réalisation et l'exécution d'un banquet fictif. (40 minutes de préparation)

3) Entretien avec les clients

- Rencontrer les clients (les membres du jury) en présentant le concept final à l'aide d'un dossier actualisé en reprenant les mets, boissons et prestations et fournitures annexes.

4) Application des stratégies de vente

- Cerner les goûts du client pour lui proposer les meilleurs services aux prix les plus compétitifs.
- Conseiller les clients et répondre à leurs questions.

Répartition des points et coefficients():

Relation clientèle	20 points (2)
Organisation et planification de l'événement à réaliser	20 points (2)

Partie Théorique	40 points (4)
-------------------------	----------------------

Entretien avec les clients	20 points (3)
Conseiller les clients	20 points (3)

Partie pratique	40 points (6)
------------------------	----------------------

Total des points	80 points (10)
-------------------------	-----------------------

Le choix du sujet sera confirmé au candidat dans les meilleurs délais avant le début de l'examen. Un temps de préparation de 40 minutes sera accordé au candidat avant l'entretien pour préparer les différentes étapes utiles à l'organisation de l'événement fictif à réaliser.