

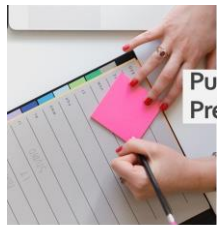
C.Q.P. SERVEUR EN RESTAURATION

602 heures de formation dont 182 heures en Entreprise



VALIDATION

✓ **C.Q.P. SERVEUR EN RESTAURATION**
(Code CPF :261811)



Public concerné &
Prérequis

Le **CPF de transition** est accessible au salarié en CDD, durant son CDD ou pendant une période de chômage.

Le demandeur doit se prévaloir d'une ancienneté, en qualité de salarié, de 24 mois, consécutifs ou non, au cours des 5 dernières années, dont 4 mois en CDD, consécutifs ou non, au cours des 12 derniers mois.



Modalités
d'Évaluations

- ✓ Observation en situation de travail réelle ou au cours d'une mise en situation reconstituée, questionnement, étude de cas.
- ✓ Attestation de la DRAAF
- ✓ Examen final



Objectifs Pédagogiques

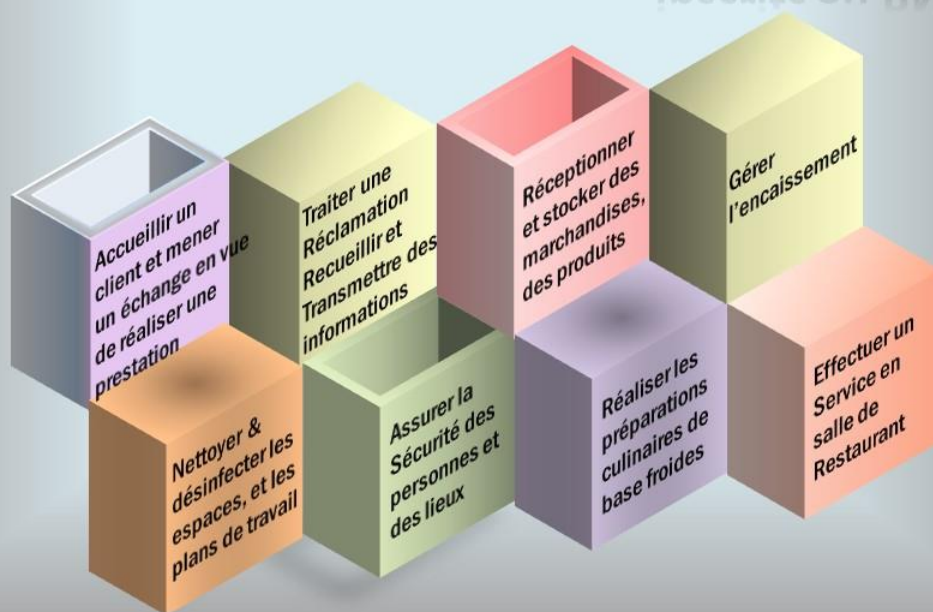
- ✓ Permettre aux apprenants d'accéder aux métiers de la restauration et du service dans tous les types de structure.
- ✓ Effectuer le service en salle de restaurant, de la préparation de la salle jusqu'au départ du client, en passant par l'accueil, le service à table, l'encaissement et les opérations de remise en état.
- ✓ Adopter en toutes circonstances, un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise.
- ✓ Contribuer par son professionnalisme à la satisfaction, au développement et à la fidélisation de la clientèle.

Moyens & Modalités
Pédagogiques et Techniques



- ✓ Restaurant d'application
- ✓ Laboratoire de cuisine
- ✓ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ✓ Sensibilisation au Développement Durable
- ✓ Stages d'application en entreprise

Le C.Q.P. SERVEUR EN RESTAURATION
s'articule autour de 8 BLOCS de compétences
inscrits au RNCP



PROGRAMME



ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION

- ✓ Accueil et accompagnement du client
- ✓ Présentation de la carte des mets
- ✓ Proposition des suggestions du jour
- ✓ Conseil sommaire sur les vins et boissons
- ✓ Présentation du vin et service des boissons
- ✓ Prise de congé du client à son départ
- ✓ Raccueillir le client et remettre les vestiaires



TRAITER UNE RÉCLAMATION. RECUEILLIR ET TRANSMETTRE LES INFORMATIONS

- ✓ Comprendre et organiser le pilotage et les interactions avec les autres services,
- ✓ Gérer la communication avec son environnement (fournisseurs)
- ✓ Traitement des contestations éventuelles en gardant toujours une attitude professionnelle
- ✓ Transmission des consignes et commandes aux services concernés
- ✓ Passation de commandes à des fournisseurs extérieurs.



RÉCEPTIONNER DES MARCHANDISES ET STOCKER DES PRODUITS

- ✓ Réception et contrôle des livraisons
- ✓ Gestion des approvisionnements et du stock - Réalisation d'inventaire



GÉRER L'ENCAISSEMENT

- ✓ Procéder à l'ouverture de la caisse
- ✓ Accueillir un client en caisse
- ✓ Procéder à l'encaissement des articles et produits
- ✓ Fermer son poste de caisse
- ✓ Contrôle des modalités de paiement (carte de crédit, tickets restaurant, chèques, autres...)
- ✓ Gestion des fonds de caisse et passages de caisse



NETTOYER & DÉSINFECTER LES ESPACES ET LES PLANS DE TRAVAIL

- ✓ Nettoyer les locaux et le matériel
- ✓ Vérifier la propreté de la vaisselle, des couverts, des ménagères...
- ✓ Vérifier le matériel à mettre à disposition.



ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES LIEUX

- ✓ Application des règles d'hygiène et de sécurité relatives aux aliments et aux personnes conformes à la réglementation en vigueur
- ✓ La notion de danger (TIAC) et les procédures de contrôle
- ✓ Le Guide de bonnes pratiques hygiéniques
- ✓ Réglementation dans l'entreprise
- ✓ Sécurité de l'ensemble des salariés dans l'entreprise
- ✓ Risques psycho sociaux en entreprise
- ✓ Gestion des risques naturels et technologiques liés à l'activité
- ✓ Ergonomie du poste de travail, Gestes et postures



RÉALISER DES PRÉPARATIONS CULINAIRES DE BASE FROIDES

- ✓ Travaux de mise en Place d'office,
- ✓ Connaissances des produits
- ✓ Travailler les produits
- ✓ Transformer les produits pour les préparations froides



EFFECTUER UN SERVICE EN SALLE TRADITIONNEL

- ✓ Accueillir les clients - Proposer les apéritifs et les servir au plateau - Présenter les supports de vente et informer sur les suggestions du jour
- ✓ Être à l'écoute du client et répondre à ses demandes
- ✓ Conseiller le client et répondre à ses demandes
- ✓ Établir une commande et la transmettre en cuisine avec ses particularités s'il y a lieu
- ✓ Faire goûter et servir les boissons
- ✓ Veiller au suivi des commandes
- ✓ Assurer le renouvellement du pain, des boissons, des ménagères...
- ✓ Débarrasser et redresser les tables
- ✓ Respecter les circuits de la nourriture pendant le service
- ✓ Proposer et servir les fromages et les desserts
- ✓ Proposer et servir des boissons chaudes.
- ✓ Gestion de la cave – Notions d'œnologie