

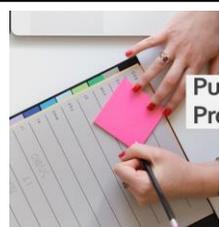
C.Q.P. SERVEUR EN RESTAURATION

742 heures de formation dont 182 heures en Entreprise



VALIDATION

✓ **C.Q.P. SERVEUR EN RESTAURATION**
(Code CPF :232628)



Public concerné & Prérequis

- ✓ Demandeurs d'emplois
- ✓ Être en forme physiquement (station debout, manutention légère et parfois déplacement d'objets encombrants)
- ✓ Posséder des notions de langues étrangères.



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
- ✓ Validation TOSA
- ✓ Rapport de stage
- ✓ Examen final



Objectifs Pédagogiques

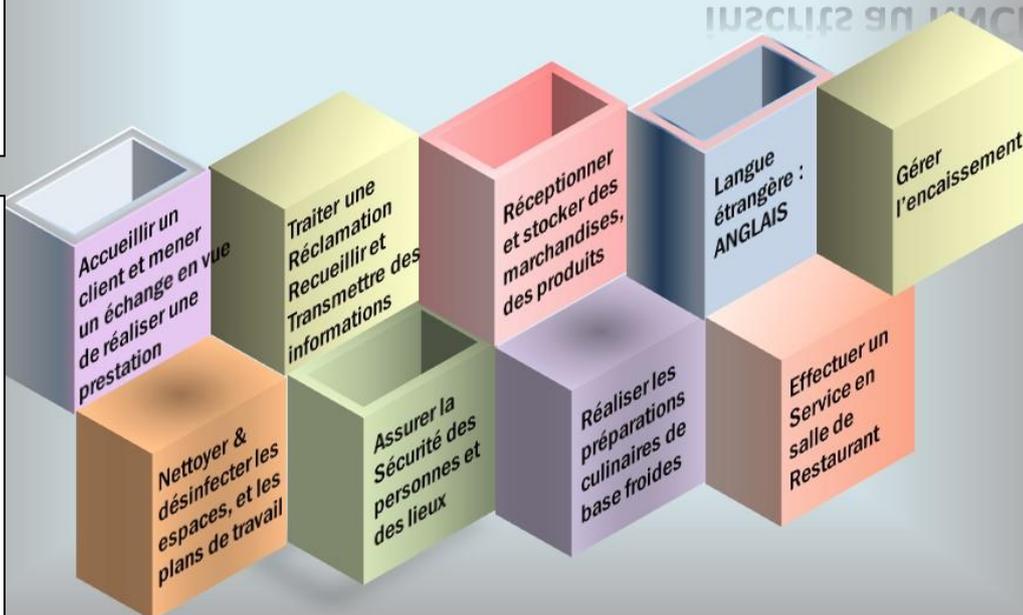
- ✓ Permettre aux stagiaires d'accéder aux métiers de la restauration et du service (Serveur, Agent Polyvalent de Restauration, Barman) et dans tous les types de structure.
- ✓ Effectuer le service en salle de restaurant, de la préparation de la salle jusqu'au départ du client, en passant par l'accueil, 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
- ✓ Bilans pédagogiques
- ✓ Sensibilisation au Développement Durable
- ✓ Sensibilisation à la Citoyenneté
- ✓ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ✓ Stages d'application en entreprise
- ✓ Bilan Intermédiaire et Final

Le C.Q.P. SERVEUR EN RESTAURATION s'articule autour de 9 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



LANGUE ÉTRANGÈRE : ANGLAIS

- ✓ Cours d'anglais spécifiques au métier de serveurs.
- ✓ Remise à niveau (grammaire et vocabulaire)
- ✓ Adaptation aux caractéristiques professionnelles.



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 BASES 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 DE RESTAURANT

- ✓ 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 à la 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

MODULES COMPLÉMENTAIRES :

BUREAUTIQUE & NTIC - TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOIS – DÉVELOPPEMENT DURABLE – LA CITOYENNETÉ