

C.Q.P. SERVEUR EN RESTAURATION



Projet cofinancé par le Fonds Social Européen

782 heures de formation
(dont 182 heures en entreprise)

VALIDATION

✓ **C.Q.P. SERVEUR EN RESTAURATION**
(Code CPF :248634)

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, questionnaire, 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

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Traiter une Réclamation Recueillir et Transmettre des informations
- Réceptionner et stocker des marchandises, des produits
- Langue étrangère : ANGLAIS
- Gérer l'encaissement
- Nettoyer & désinfecter les espaces, et les plans de travail
- Assurer la Sécurité des personnes et des lieux
- Réaliser les préparations culinaires de base froides
- Effectuer un Service en salle de Restaurant



Siège social : SEMEAC (65 600)
Chemin St Frai
Tél. : 05 62 45 34 93 – Fax : 05 62 45 94 46
www.catalyse.fr

CATALYSE
Société au capital de 50 000 € - RCS Tarbes B 407 654 375 – APE 8559A – Déclaration d'existence 73650023765
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

Toulouse (31 100)
281 Route d'Espagne
Tél. : 05 62 14 14 78 – Fax : 05 62 14 65 43
Pau (64 000)
Résidence Building des Pyrénées
Avenue de Lattre de Tassigny
Tél. / Fax : 05 59 27 55 40



PROGRAMME



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

- ✓ Accueil et accompagnement du client
- ✓ Identifier les différents profils de la clientèle
- ✓ Établir un contact efficace et adapté aux clients
- ✓ Conduire un échange avec le client en lien avec une prestation de service
- ✓ Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client
- ✓ Personnaliser la prise de congé du client



TRAITER UNE RÉCLAMATION. RECUEILLIR ET TRANSMETTRE LES INFORMATIONS

- ✓ Recueillir les informations sur le client selon la procédure en vigueur au sein de l'établissement
- ✓ Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
- ✓ Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client
- ✓ Gérer la communication avec son environnement (membre de l'équipe)
- ✓ Transmettre les informations nécessaires pour optimiser la fluidité du service



RÉCEPTIONNER DES MARCHANDISES ET STOCKER DES PRODUITS

- ✓ Réceptionner les marchandises et modalités de contrôles
- ✓ Contribuer à la gestion de stocks, approvisionnements
- ✓ Stockage des marchandises
- ✓ Passer commande auprès de fournisseurs extérieurs



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

- ✓ Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection
- ✓ Contrôler l'état de propreté de l'espace de travail, vaisselle et matériels de service
- ✓ Le principe de la marche en avant



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

- ✓ Préparer la salle et les espaces attenants, mise en place service en traditionnel
- ✓ Accueillir et accompagner les clients en salle de restaurant
- ✓ Conseiller le client et répondre à ses demandes
- ✓ Établir une commande et la transmettre au cuisine avec ses particularités s'il y a lieu
- ✓ Effectuer un service à table
- ✓ Faire goûter et servir les boissons
- ✓ Veiller au suivi des commandes
- ✓ 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
- ✓ Réaliser les opérations de fin de service

MODULES COMPLÉMENTAIRES :

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