

C.Q.P. SERVEUR EN RESTAURATION

PROGRAMME – RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS, DE CERTIFICATION & BLOCS DE COMPÉTENCES

400 heures de formation dont 120 heures en Entreprise



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES



✓ **C.Q.P. SERVEUR DE RESTAURANT** (Code CPF : 248634)



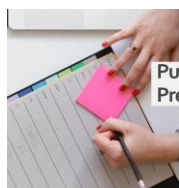
✓ Permettre aux stagiaires d'acquérir les compétences nécessaires au métier de Serveur de restaurant.

- Réaliser les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres, salles de bains et parties communes d'établissements d'hébergement hôtelier, selon les normes d'hygiène et de sécurité.
- Effectuer le service des petits déjeuners.
- Participer au nettoyage et à l'entretien du linge

Moyens & Modalités Pédagogiques et Techniques



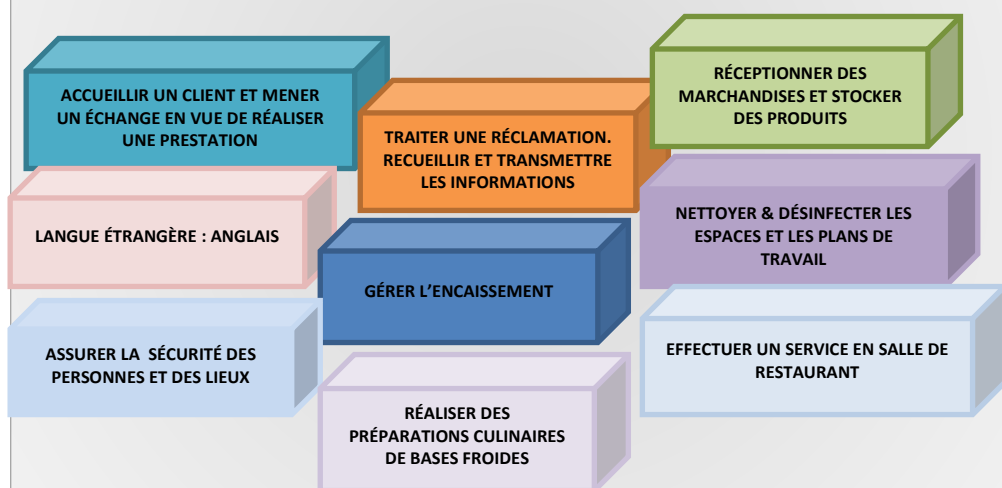
- ✓ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ✓ Sensibilisation au Développement Durable
- ✓ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ✓ Stages d'application en entreprise
- ✓ Bilan intermédiaire & Final



Public concerné &
Prérequis

- ✓ Les postulants sont inscrits sur la liste Pôle Emploi en tant que demandeurs d'emploi et leur projet professionnel est cohérent et en bonne adéquation avec les perspectives offertes par cette formation.

Le C.Q.P. SERVEUR DE RESTAURANT s'articule autour de 9 BLOCS de compétences inscrits au RNCP



Modalités
d'Évaluations

- ✓ Attestation de la DRAAF
- ✓ Rapport de stage
- ✓ Examen final

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

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

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



C.Q.P. SERVEUR EN RESTAURATION

PROGRAMME - RÉFÉRENTIELS D'ACTIVITÉS, DE CERTIFICATION & BLOCS DE COMPÉTENCES



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 en 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