

Programme

BLOC 1 : Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

Descriptif : Établir un contact efficace et adapté au client
Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client

BLOC 2 : Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

Descriptif : Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client

BLOC 3 Réceptionner et stocker des marchandises, des produits

Descriptif : Réceptionner les marchandises
Contribuer à gérer les stocks
Stocker les marchandises

BLOC 4 : Nettoyer et désinfecter les espaces et plans de travail

Descriptif : Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection

BLOC 5 : Assurer la sécurité des personnes et des lieux

Descriptif : Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients
Intervenir en cas d'incident

BLOC 6 : Réaliser les préparations culinaires de base froides

Descriptif : Travailler les produits
Transformer les produits pour des préparations froides

BLOC 7 : Utiliser une langue étrangère en hôtellerie/restauration Niveau A2

Descriptif : Comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, travail).
Communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels.
Décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et d'évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats.

BLOC 8 : Effectuer un service en salle traditionnel

Descriptif : Préparer la salle et les espaces attenants
Mettre en place les tables
Accueillir et accompagner les clients en salle
Prendre une commande en salle et la transmettre
Effectuer un service à table
Clôre un service en salle

BLOC 9 : Gérer l'encaissement

Descriptif : Procéder à l'ouverture de la caisse
Accueillir un client en caisse
Procéder à l'encaissement des articles ou produits
Fermer son poste de caisse
Type d'emploi accessibles :
Serveur, chef de rang, commis de salle

Activité visée

Le Serveur exerce son activité au sein de restaurants (traditionnels, gastronomiques, ...) ou d'hôtels (room service) en contact avec la clientèle, le personnel de cuisine, le maître d'hôtel, le directeur de restaurant.

Il est chargé d'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. Il adopte en toutes circonstances, un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise. Il contribue par son professionnalisme au développement de la clientèle.

«Savoirs-faire associés»

Assurer la sécurité des personnes et des lieux :
Les règles d'hygiène, ergonomie au travail, SST

Bureautique et NTIC
Techniques de recherche d'emploi
Développement Durable
Citoyenneté

Type d'emplois accessibles :
Serveur, chef de rang, commis de salle

Compétences

Les capacités attestées concernent l'exercice en autonomie des activités suivantes :

- Mise en place
- Accueil et prise de commande
- Départ client

Validation

Titre à finalité professionnelle Serveur en Restaurant

Mode de financement

Veillez nous consulter pour les modalités de financement

Durée

Entre 6 mois et un an selon la phase de positionnement

Lieu de formation

SEMEAC- TOULOUSE- PAU

95% de stagiaires satisfaits



www.catalyse.fr



CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION