

TITRE A FINALITE PROFESSIONNELLE

SERVEUR EN RESTAURATION



LE MÉTIER DE SERVEUR :

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.

SES MISSIONS :

- Mise en place
- Accueil et prise de commande
- Départ du client
- Sommellerie éventuellement

Opportunités d'évolution

Responsable de salle dans un restaurant, chef de rang puis maître d'hôtel dans un restaurant traditionnel. Possibilité d'expérience à l'étranger : le métier de serveur permet également de travailler à l'étranger, d'acquérir ainsi la maîtrise d'une langue étrangère, atout incontestable, pour évoluer plus facilement.

INFOS PRATIQUES :

Type de Formation

Formation en Alternance dont 7 Semaines (224h) au CFA

Durée : 6 mois

Pré-requis : Bonne compréhension écrite et orale de la langue française

Public :

Jeunes de 16 à 29 ans.
Autres publics :
Prendre contact avec nos conseillers

Tarif (s) et demande de prise en charge :

Prendre contact avec nos conseillers.

Délai d'accès :

Inscriptions possibles jusqu'au jour de la rentrée

Conditions

d'admission : Test et entretien de motivation

PROGRAMME

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

- ÉTABLIR UN CONTACT EFFICACE ET ADAPTE AU CLIENT
- CONDUIRE UN ECHANGE AVEC UN CLIENT EN LIEN AVEC UNE PRESTATION DE SERVICE
- RÉALISER OU SUIVRE LA RÉALISATION D'UNE PRESTATION EN ASSURANT LA SATISFACTION CLIENT

2- TRAITER UNE RÉCLAMATION. RECUEILLIR ET TRANSMETTRE LES INFORMATIONS

- ANALYSER LA SITUATION CONFLICTUELLE
- TRAITER LES SITUATIONS DIFFICILES EN PRESERVANT LA QUALITE DE LA RELATION CLIENT
- RECHERCHER, TRAITER ET TRANSMETTRE LES INFORMATIONS A LA CONTINUITE DU SERVICE CLIENT
- SE PRÉPARER A RESOUDRE LE CONFLIT

3- RÉCEPTIONNER DES MARCHANDISES ET STOCKER DES PRODUITS

- RECEPTIONNER LES MARCHANDISES
- CONTRIBUER A GERER LES STOCKS
- STOCKER LES MARCHANDISES

4- NETTOYER & DÉSINFECTER LES ESPACES ET LES PLANS DE TRAVAIL

- APPLIQUER LES PROTOCOLES DE NETTOYAGE ET DE DESINFECTION
- NETTOYER ET RANGER SON ESPACE DE TRAVAIL ET PARTICIPER AU RANGEMENT ET AU NETTOYAGE DES LOCAUX
- APPLIQUER LE PRINCIPE DE LA MARCHÉ EN AVANT

5- ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES LIEUX

- APPLIQUER ET FAIRE APPLIQUER LES REGLES DE SECURITE ET D'HYGIENE DANS LES LIEUX FREQUENTES PAR LES CLIENTS
- INTERVENIR EN CAS D'INCIDENT

6- RÉALISER DES PRÉPARATIONS CULINAIRES DE BASES FROIDES

- TRAVAILLER LES PRODUITS
- TRANSFORMER LES PRODUITS POUR LES PREPARATIONS FROIDES
- DRESSER ET METTRE EN VALEUR LES PREPARATIONS CULINAIRES

7- LANGUE ÉTRANGÈRE : ANGLAIS

- COURS D'ANGLAIS SPECIFIQUES AU METIER DE SERVEUR
- ACCUEILLIR, TRAITER ET SATISFAIRE LES ATTENTES D'UNE CLIENTELE ANGLOPHONE

8- EFFECTUER UN SERVICE EN SALLE DE RESTAURANT

- PREPARER LA SALLE ET LES ESPACES ATTENANTS
- METTRE EN PLACE LES TABLES DANS UN SERVICE TRADITIONNEL
- ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER LES CLIENTS EN SALLE DANS UN SERVICE TRADITIONNEL
- PRENDRE UNE COMMANDE EN SALLE ET LA TRANSMETTRE
- EFFECTUER UN SERVICE A TABLE
- CLORE UN SERVICE EN SALLE

9- GÉRER L'ENCAISSEMENT

- PROCEDER A L'OUVERTURE DE LA CAISSE
- ACCUEILLIR UN CLIENT EN CAISSE
- PROCEDER A L'ENCAISSEMENT DES ARTICLES OU PRODUITS
- FERMER SON POSTE DE CAISSE

INFOS PRATIQUES :

Modalités pédagogiques :

Cours théoriques
Mises en situation
professionnelles
Pratique sur plateau
technique
Suivi individuel des apprentis

Modalités d'évaluation :

- Test de positionnement
- Évaluation continue par le tuteur entreprise et le formateur référent
- Évaluations finales (questionnaire écrit et mise en situation) + niveau d'anglais requis en fin de formation

Certification :

Titre à finalité professionnelle « Serveur en restauration »
Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) – CERTIDEV / Code RNCP : RNCP 37860 / Code diplôme : 56X33401 / Niveau 3 *

Adresse :

CFA UMIH Formation
22 Chemin des Eaux
découpées
97200 FORT DE FRANCE

Contact :

05 96 48 01 71
cfa.martinique@umihformation.fr

Notre référent handicap est à votre écoute pour toutes questions relatives à l'accessibilité de nos formations :
Carine CANTON -
carine.canton@umihformation.fr

* Blocs de compétences validés dans le cadre de cette certification :

- Bloc B1 : Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation ;
- Bloc B11b : Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles ;
- Bloc B15b : Effectuer un service en salle traditionnelle ;
- Bloc B17 : Gérer l'encaissement ;

- Bloc B2 : Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients ;
- Bloc B3 : Réceptionner et stocker des marchandises et des produits ;
- Bloc B5a : Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail ;
- Bloc 6 : Assurer la sécurité des personnes et des lieux ;
- Bloc 9a : Réaliser les préparations culinaires de base froides.

Date de dernière mise à jour le 26/09/23