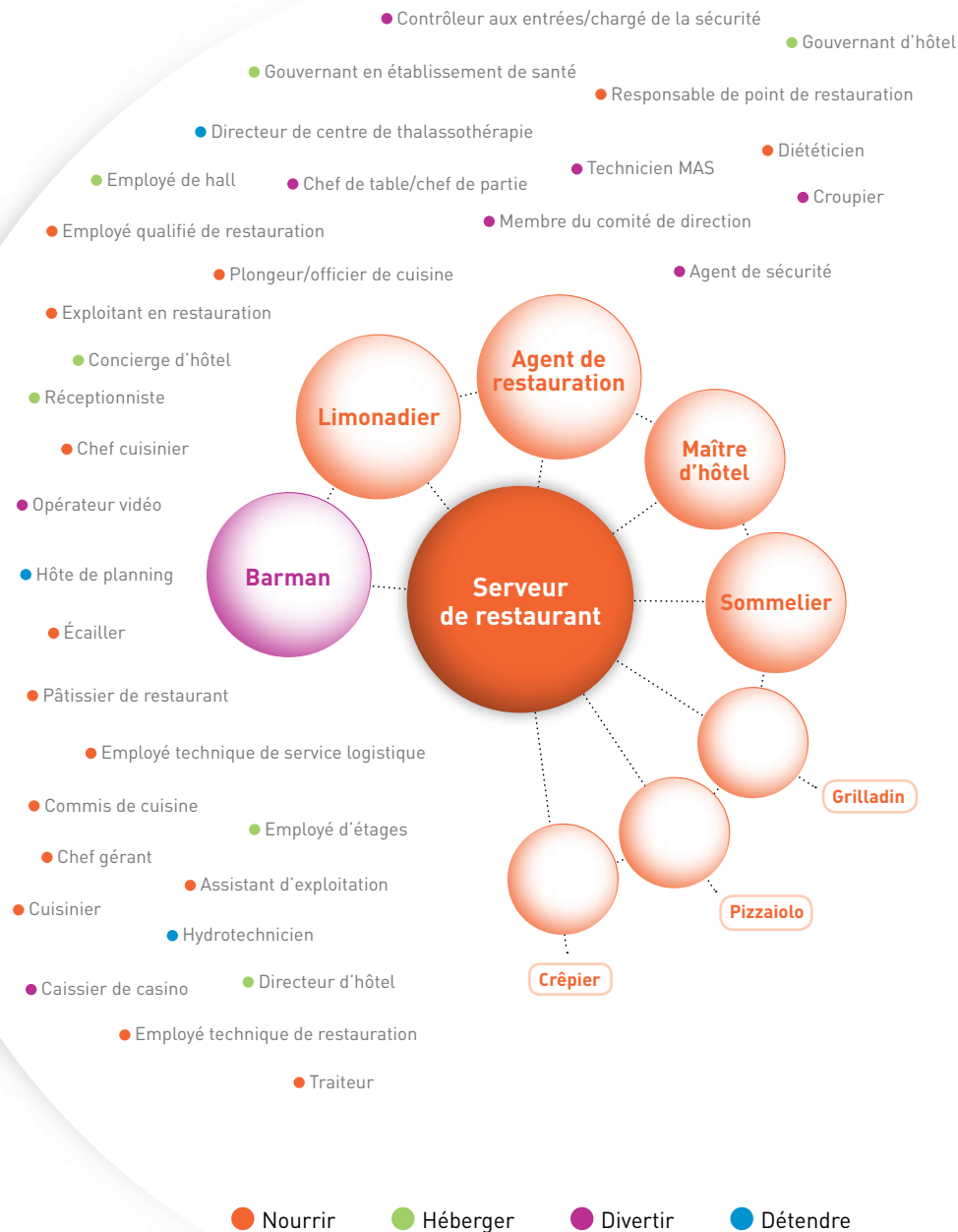


CARTOGRAPHIE

« Si j'étais amené à ne plus exercer le métier de serveur de restaurant, dans quel(s) autre(s) métier(s) du secteur pourrais-je réinvestir mes compétences ? »

La représentation ci-dessous répond à cette question. Plus la taille d'une bulle métier se rapproche de celle du métier d'origine, plus le nombre de compétences communes est important. Plus la taille d'une bulle métier est petite, plus il y aura de compétences à acquérir pour pouvoir exercer ce métier.



Aujourd'hui, des centaines de milliers de personnes exercent le métier de serveur de restaurant en France.



fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

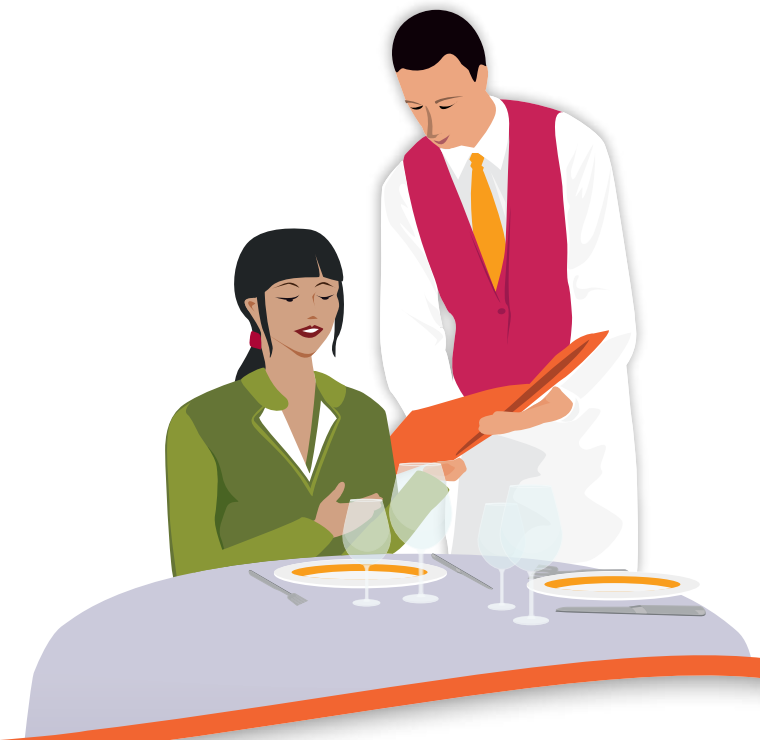
L'Observatoire »
de l'Hôtellerie et la Restauration

OPCA Fafih
Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration
3, rue de la Ville l'Évêque
75008 Paris
observatoire@fafih.com

www.fafih.com
www.metiers-hotel-resto.fr



LES MÉTIERS
DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION
ET DES ACTIVITÉS DE LOISIRS



SERVEUR DE RESTAURANT H/F

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 au développement de la clientèle.

04/2013 - www.cadef.fr

fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

L'Observatoire »
de l'Hôtellerie et la Restauration



SERVEUR DE RESTAURANT H/F

Fonctions principales

- Mise en place
- Accueil et prise de commande
- Départ client
- Sommelierie *éventuellement*

Certifications principales

- CQP Serveur de restaurant de la CPNE-IH
- CAP Restaurant
- CAP Services en brasserie-café
- Titre Serveur de restaurant du ministère du Travail

Accès

- Le métier est accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle.

Conditions d'exercice

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.

Parcours professionnels

Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- **En continuant d'exercer le même métier :** la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- **En exerçant le même métier mais dans un contexte différent :** restauration de collectivité par exemple.
- **Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier :** barman, chef de rang, maître d'hôtel,...
- **À l'extérieur du secteur en changeant de métier :** les savoir-faire et compétences développés par le serveur de restaurant peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers, notamment dans le domaine du commerce.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le métier de serveur de restaurant s'organise autour de trois grandes fonctions :

Mise en place

- Nettoyer les locaux et le matériel
- Vérifier la propreté de la vaisselle et des couverts, des ménagères,...
- Préparer les carcasses en fonction des réservations
- Dresser les tables
- Mettre en place des consoles de service
- Participer à la mise en place de la cave du jour et du bar
- Vérifier le matériel à mettre à disposition

Accueil et prise de commande

- 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 dans ses choix en cas d'hésitation
- Établir une commande et la transmettre en 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

Départ client

- Établir et présenter les additions
- Effectuer et vérifier les opérations d'encaissement
- Raccueillir les clients et remettre les vestiaires

CAPACITÉS PRINCIPALES

Pour exercer au mieux son métier, le serveur de restaurant doit posséder les capacités suivantes :

Capacités relationnelles et comportementales

- Être souriant, disponible, discret, agréable
- Avoir une tenue vestimentaire et corporelle irréprochable ainsi qu'un langage adapté
- Adopter en toutes circonstances un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise
- Analyser rapidement le besoin du client pour le conseiller dans ses choix
- Anticiper les conflits avec les collègues
- Exercer sa vigilance afin d'aller au devant des attentes du client
- Favoriser la politique commerciale de l'établissement
- Gérer les réclamations et les remarques négatives de la clientèle
- Intervenir auprès du client dans les limites de ses attributions
- S'adapter à la diversité des clientèles
- Travailler en équipe en appliquant la hiérarchie interne
- Veiller au bien-être du client

Capacités techniques et fonctionnelles

- Adopter les gestes et postures permettant de travailler en toute sécurité
- Respecter les étapes du service
- Anticiper les dysfonctionnements et les changements de rythme
- Appliquer les consignes d'hygiène et de sécurité
- Assurer la totalité d'un service en salle depuis l'arrivée du client jusqu'à son départ sans incident
- Garantir la qualité du service rendu
- Placer le client au centre de son activité et de sa mission
- Réagir en temps réel à tout incident ou dysfonctionnement
- S'organiser pour minorer les temps d'attente du client
- Veiller à la synchronisation des opérations entre cuisine et salle afin d'assurer la fluidité du service
- Avoir le sens du détail

