

Titre professionnel **Serveur en restauration** 1/2

DURÉE	28 jours, 200 heures
PUBLIC VISÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Public issu de la filière Hôtellerie-Restauration CAP, MC, BP • Salariés de la restauration • Demandeurs d'emploi • Reconversion professionnelle
PRÉREQUIS	<ul style="list-style-type: none"> • Sans prérequis
OBJECTIFS GÉNÉRAUX	<p>Acquisition de compétences dans le service en salle</p> <p>Accueillir les clients et mener un échange en vue de réaliser une prestation de son arrivée à son départ</p> <p>Réceptionner et stocker les marchandises</p>
COMPÉTENCES	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer la salle et les espaces attenants • Mettre en place les tables • Accueillir et accompagner les clients en salle • Prendre une commande et la transmettre • Effectuer le service et Clore le service • Gérer l'encaissement • Réceptionner les marchandises • Participer à l'approvisionnement • Ranger les marchandises • Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène alimentaire • Appliquer les règles de sécurité et santé au travail
EMPLOIS ACCESSIBLES	<ul style="list-style-type: none"> • Serveur / Serveuse de restaurant • Serveur / Serveuse en restauration • Commis /Commise de salle
HANDICAP	<p>Plateau technique adaptable</p> <p>Pédagogie adaptée</p>
DÉTAIL DU PROGRAMME	<p>BLOC 1 PRÉPARER LA SALLE ET L'ACCUEIL DES CLIENTS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT</p> <p><u>Préparation et remise en état de la salle avant /après service</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les différentes mises en place _ Les approvisionnements • Les procédures de nettoyage et de sécurité • La remise en place du mobilier <p><u>Participer à la préparation du service et de l'organisation opérationnelle du travail au sein de l'équipe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Etat des réservations et des particularités _Vérification des affichages • Information du menu et composition des plats (ingrédients et allergènes • Accords mets et vins _ Argumentaire de vente • Répartition des tâches au sein de l'équipe _ Transmission informations • Application des consignes et remarques au niveau de l'équipe

Titre Professionnel **Serveur en restauration** 2/2

DÉTAIL DU PROGRAMME

BLOC 2 RÉALISER L'ACCUEIL ET LE SERVICE À LA TABLE DES CLIENTS

Accueil des clients et prise des commandes

- Les 4 séquences du processus relationnel
- Réussir l'accueil client : identifier le client, répondre à ses attentes
- Réussir la vente: présenter la carte, proposer les produits additionnels, gérer l'attente
- Transmission en cuisine de la commande

Réalisation du service avec fluidité et selon les usages

- Effectuer le service à table et coordination du service
- Service des boissons froides et chaudes
- Les produits complémentaires (pain, eau, sel, poivre)
- Transmission des informations au responsable de salle
- Gestes et postures
- Saisie des commandes : utilisation des terminaux de commande
- Gestion de l'encaissement et facturation
- Vérification de la satisfaction client et prise de congé

BLOC 3 RÉCEPTIONNER ET STOCKER DES MARCHANDISES

Réception des produits et participation à l'approvisionnement des marchandises à partir des documents

- Utilisation des bons de commandes et des bons de réception
- Contrôle des produits : références, état, qualité
- Gestion des non-conformités
- Participer à l'approvisionnement : inventaire, préparation des commandes, gestion anti gaspillage

Rangement des produits en tenant compte des méthodes de stockage et en respectant les règles d'hygiène sanitaire et de sécurité au travail

- Traçabilité des étiquettes, gestion des stocks et lieux de stockage
- Gestion du tri des déchets
- Règles d'hygiène : durée de conservation, température, chaîne du froid, propreté des lieux

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques du formateur, et interaction avec les participants .
Pratique : mise en situation et jeux de rôle
Support de cours formation

NOMBRE DE STAGIAIRES

8 à 15 personnes maxi

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- ◆ Test de positionnement
- ◆ Évaluation continue
- ◆ Évaluation finale certificative

VALIDATION

Titre professionnel RNCP n°37860 (échéance 19/07/2028)

TARIF

- ◆ 3000 € HT — 3600 € TTC (certification : 360€ TTC)
- ◆ Financement OPCO, CPF