



## OBJECTIFS

Être capable de :

-Effectuer les opérations de service des plats (dressage des tables, accueil des clients, prise de commandes, ...) au sein d'un établissement de restauration selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires.

-Approvisionner la cave (réceptionner les livraisons, réaliser l'inventaire, gérer les stocks...)

-Commercialiser les produits des cartes et conseiller le client.

## MODALITE DE LA FORMATION

Présentiel.

## PUBLIC

Tout public ayant idéalement une première approche du milieu professionnel.

## PRE-REQUIS

Être âgé(e) de 16 ans minimum, niveau 3<sup>ème</sup> requis.

## LIEU DE LA FORMATION

En centre de formation.

## FORMATEUR

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions, compétences pédagogiques à mettre en œuvre les formations.

## DUREE DE LA FORMATION

La durée de la formation sera de 6 à 12 mois, selon évaluation  
Possibilité d'entrer en formation à tout moment.

## METHODOLOGIE ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Cours théoriques et formation pratique sur plateau technique.

## SUIVI ET EVALUATION

Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques en centre et en entreprise.

Diplôme délivré par une commission paritaire sur la base du suivi en continu des compétences acquises en centre de formation et en entreprise, et d'une évaluation finale par un binôme de jury

Délivrance d'un diplôme de la branche professionnelle.

## Formation CQP/IH Serveur(ese) en Restauration

### ***I - Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation***

- Etablir 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

### ***II - Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients***

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

### ***III - Réceptionner et stocker des marchandises, des produits***

- Réceptionner les marchandises
- Contribuer à gérer les stocks
- Stocker les marchandises

### ***IV - Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail***

- Appliquer les protocoles de nettoyage et désinfection
- Appliquer les principes de la méthode « HACCP »

### ***V - Assurer la sécurité des personnes et des lieux***

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

### ***VI - Réaliser les préparations culinaires de base froides***

- Travailler les produits
- Transformer les produits pour des préparations froides

### ***VII - Effectuer un service en salle traditionnel***

- Préparer la salle et les espaces attenants
- Mettre en place les tables dans un service traditionnel
- Accueillir et accompagner les clients en salle
- Prendre une commande en salle et la transmettre
- Effectuer un service à table
- Clore un service en salle

### ***VIII - Gérer l'encaissement***

- 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

### ***IX- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles***

- Comprendre, parler et écrire
- Niveau A2 du CECRL

Fait à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_, en autant d'exemplaires que de parties

Signature et cachet de l'entreprise

Signature de l'alternant

Signature et cachet du centre de formation