



TFP Serveur en restauration

En 1 an, dont 420h en centre de formation, le reste en entreprise

RNCP37860

Niveau 3

Certificateur:

CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV)

Date de publication:
19/07/2023

Objectifs:

Le serveur en restauration procède à la mise en place et à l'implantation du mobilier dans les différents espaces du restaurant en amont du service. Il dresse les tables en fonction des consignes données par le responsable, en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.

A partir des informations échangées lors du briefing avec le responsable et l'équipe en cuisine, il met à jour les différents affichages du restaurant, et prépare son argumentaire de vente. Il accueille et place les clients à table, leur apporte les différentes cartes et menus. Il répond à leurs questions, les conseille sur les plats et leur suggère des produits complémentaires. Il peut échanger avec des clients étrangers en anglais (niveau A2 du CECRL). Il prend la commande et la communique à l'équipe en cuisine.

Le serveur réalise les différentes étapes du service à table selon les règles d'usage et de bienséance. Il réalise les opérations d'encaissement et assure la prise de congés des clients tout en s'assurant de leur satisfaction. Il débarrasse, nettoie et dresse les tables pendant et après le service. Il participe au nettoyage et à la remise en état du restaurant après sa fermeture.

Le serveur réceptionne et range les livraisons en boissons et consommables divers.



Bloc de compétences

Activité 1

RNCP37860BC01 - Préparer la salle et l'accueil des clients au sein de l'établissement

Préparer la salle de restauration en respectant les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire afin d'assurer une prestation conforme aux exigences de l'établissement

Nettoyer la salle et les espaces publics, remettre en place le mobilier en respectant les règles d'hygiène et de sécurité afin d'assurer la continuité de service

Préparer le service à partir des consignes quotidiennes reçues lors du briefing afin de favoriser l'offre commerciale de l'établissement
Collaborer avec les membres de l'équipe afin d'assurer un service de qualité

Activité 2

RNCP37860BC02 - Réaliser l'accueil et le service à table des clients

Accueillir les clients au sein du restaurant et les informer, en adoptant une posture et une communication appropriée, en respectant la procédure d'accueil de l'établissement afin d'instaurer un climat agréable et chaleureux

Présenter les différentes cartes aux clients, en les informant, en les conseillant et en proposant des produits additionnels afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement

Effectuer le service à table, en respectant les usages en vigueur, en veillant à sa fluidité afin d'en assurer le bon déroulement
Préparer et effectuer les opérations d'encaissement sans erreur auprès des clients afin de finaliser la prestation

Activité 3

RNCP37860BC03 - Réceptionner et stocker des marchandises

Réceptionner les marchandises en tenant compte des exigences réglementaires et contractuelles afin de contrôler les produits
Participer à l'approvisionnement des marchandises en estimant les produits nécessaires à la production afin de limiter le gaspillage

Ranger les marchandises en appliquant des méthodes de stockage, de traçabilité et de gestion des déchets

Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène alimentaire lors du stockage des marchandises afin d'assurer la conformité sanitaire des produits

Appliquer les règles de sécurité et santé au travail lors de la manipulation des marchandises afin de veiller à sa sécurité et celle des autres

Indicateurs

Les indicateurs complets sont accessibles sur inserjeunes.education.gouv.fr

6.9%

Interruption en cours de formation

98%

Satisfaction

97%

Réussite

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, Travaux pratiques en chambres et salle de petit déjeuner, Mises en situation, Exercices d'application

Supports et moyens utilisés

Plateau technique chambres équipées, salle de restaurant/petit déjeuner, matériel professionnel, salle de formation.

Les formateurs sont des experts métier ayant une expérience du terrain.

Public concerné et pré-requis

La formation est accessible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle.

Le candidat doit être en capacité de lire et de comprendre des écrits simples (fiches techniques, consignes, etc.), de rédiger des informations élémentaires (transmission d'informations ou liste de produits manquants par exemple), de réaliser des opérations de calcul et de conversion simples, de s'exprimer correctement en français (relation client) et de se faire comprendre au sein d'un collectif de travail.

La pratique d'une langue étrangère (anglais) au niveau A2 est attendue. Une évaluation en anglais lors des épreuves certificatives sera réalisée pour valider le niveau d'anglais lors d'un échange professionnel.

Durée de la formation en centre de formation

420h

Modalités d'évaluation

Test de positionnement initial et final, évaluations en cours de formation
A l'issue de la formation: passage du diplôme devant un jury

Lieu de la formation

CFA du Golfe de Saint-Tropez - 83420 La Croix Valmer

Délai d'accès à la formation

1 mois

Modalités d'accès

Test de vérification des pré-requis

Entretien individuel: Parcours de formation individualisé en fonction des besoins, préacquis et pré-requis du candidat

Débouchés

Serveur(se) de restaurant, Serveur(se) en restauration, Commis(e) de salle

Continuité de parcours

CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant, CAP Production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria)

Accessibilité PMR

Adaptation en fonction du handicap - Tel référent handicap: 04 89 110 114

Certification

Oui

Validation totale ou partielle des blocs

Finançable C.P.F

Formation financiable par votre compte CPF

Contact

Tel secrétariat: 04 89 110 114 ou CFA: 04 89 110 125

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h