

# Formation métier : serveur(se) de restaurant


**Description de la formation :** Les serveurs, rumeurs, chefs de rangs, ou maître d'Hotels travaillent souvent dans le secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme. Malgré leur réputation légendaire, ils sont un maillon essentiel du fonctionnement des restaurant. Dans cette formation, nous vous proposons comment accéder à cette profession.

**Référence formation :** I1 / HLMRESTSERVFP

**Objectif :** Comprendre les différentes tâches du métier.

Appliquer les règles de l'hygiène et les techniques de service d'un restaurant. Assurer et vérifier la mise en place. Appréhender la notion de service et de satisfaction auprès des clients

**Public :** Salarié en poste, demandeur d'emploi, entreprise d'intérim, étudiant

**Accessibilité :**  Formation ouverte à certaines formes de handicap/ contactez-nous pour plus d'informations.

**Programme :** Il s'agit d'un enseignement théorique et pratique comprenant :

- Les caractéristiques de la fonction de serveur et la hiérarchie dans le service.
- Le cadre réglementaire en matière d'hygiène
- Le métier de serveur : rôle, missions et fonction
- Le travail en coupure
- Les règles d'hygiène et le respect de la marche en avant HACCP
- Rappel sur la tenue professionnelle
- Le contrôle et l'inspection de la salle et des tables
- L'hygiène, le matériel et les produits d'entretien
- Les principes de travail et de nettoyage
- Les produits d'entretien
- Protocole d'utilisation des produits d'entretien
- Présentation de la carte et des menus
- Produits alimentaires et plat sur la carte
- Les boissons
- Les produits de table (pain, sel, poivre, beurre)
- La gestion des plats
- Techniques relatives au service du vin
- Le service à l'assiette ou à l'anglaise
- Organisation du travail de la brigade
- Les procédures de travail au quotidien
- Fiche de procédure type d'un service
- Client individuel ou en groupe
- La prise en charge du client
- Connaissance de la carte ou du menu
- Mise en place des tables et du poste de travail

- Organisation et connaissance du matériel et des équipements (Argenterie vaisselle verrerie et nappage
- Attitude à respecter vis-à-vis de la clientèle
- Le débarrassage
- Les procédures de service et relation avec la cuisine
- Les procédures de nettoyage des sanitaires
- Les procédures de commande
- Les procédures d'encaissement
- La notion de satisfaction des clients
- Check-list de contrôle
- Le plonge et les poubelles
- Attitudes et rôle du serveur dans le cadre de la satisfaction client
- Les dangers et les risques pour le serveur.
- La prévention du serveur (incivilités, client pas content)
- La sécurité dans la restauration.

**Prérequis :** Aucun

**Durée et organisation :** 4 jours – 28 heures

**Texte de référence :** Code du travail et code de déontologie de la profession

**Effectifs :** 1 à 12 personnes

**Moyens pédagogiques :** utilisation de moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités (PowerPoint, liste de risques, vidéos, projecteur, écran)

**Modalité d'évaluation :** Test de validation des connaissances, exercices pratiques, évaluation par le formateur

**Encadrement pédagogique :** Formateur disposant de l'expérience et des compétences pour dispenser l'ensemble des modules de formation

**Calendrier :** Nous contacter

**Tarifs :**

Prix groupe : 3200 € H.T.

Prix parcours : Nous contacter

**Responsable :** Pierre LEVY

**Demande de renseignements et/ou se préinscrire :** Nous contacter