

# G1803

## SERVEUR / SERVEUSE

### Autres emplois décrits

- Chef de rang
- Chef de rang de room service
- Commis / Commise de restaurant
- Commis / Commise de room service
- Commis / Commise de salle
- Commis / Commise de salle runner
- Commis de salle tournant / Commise de salle tournante
- Demi-chef de rang
- Hôte / Hôtesse de salle
- Serveur / Serveuse de banquet
- Serveur / Serveuse de restaurant
- Serveur / Serveuse de room service
- Serveur / Serveuse en restauration
- Serveur / Serveuse petit déjeuner

### Définition

- Effectue les opérations de service des plats (dressage des tables, accueil des clients, prise de commandes, ...) au sein d'un établissement de restauration selon la charte qualité de l'établissement et les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires.
- Peut effectuer la préparation de plats simples.
- Peut coordonner une équipe.

### Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP à Bac (Bac professionnel, technologique, ...) en services hôteliers et dans les métiers de la restauration et de l'hôtellerie.

Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans les mêmes secteurs sans diplôme particulier.

Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonniers ou de très courte durée (extra).

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être requise.

### Compétences

#### Savoir-faire

##### Accueillir le client et l'installer

Renseigner le client sur la composition des produits, allergènes, provenance

##### Prendre une commande client

Effectuer le service des plats à table

Réaliser un service au bar

##### Veiller à la satisfaction du client

Conseiller le client dans ses choix de plats selon ses goûts, les suggestions du jour

Présenter la carte des vins, conseiller les clients sur l'accord mets/vin

Relation client

Conception

Réaliser la mise en place de la salle et de l'office

|  |   |
|--|---|
| Production, Fabrication                        | Connaître les process d'ouverture et de fermeture de l'établissement                      |
|  | Préparer des boissons chaudes ou froides  |
|  | Préparer, assembler des plats simples   |
| Maintenance, Réparation                        | <b>Entretien, nettoyer un espace, un lieu, un local</b>                                   |
| Gestion des stocks                             | Réceptionner des produits, des matières premières, vérifier la conformité d'une livraison |
| Gestion administrative et comptable            | Effectuer le suivi des réservations   |
|  | <b>Procéder à l'encaissement</b>  |
| Droit, contentieux et négociation              | <b>Enregistrer et traiter les réclamations des clients et bénéficiaires</b>               |
| Protection des personnes et de l'environnement | Evacuer et trier des déchets, des produits  |
| Management                                     | Animer, coordonner une équipe   |
| Communication                                  | Communiquer à l'oral en milieu professionnel  |
|  | Parler une ou plusieurs langues étrangères  |
|  | Communiquer avec l'équipe de salle  |
| Organisation                                   | Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE)        |
|  | Gérer une situation conflictuelle   |
|  | Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles                 |
| Développement des compétences                  | Mémoriser des informations  |
| Data et Nouvelles technologies                 | Utiliser des logiciels spécifiques  |

## Savoir-être professionnels

Travailler en équipe  
Organiser son travail selon les priorités et les objectifs  
Gérer son stress



## Savoirs

Association mets/vins  
Oenologie  
Découpe manuelle de fromage  
Sommellerie  
**Typologie du client**

Domaines d'expertise

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Normes et procédés           | Critères de tri sélectif                       |
|                              | Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire    |
|                              | Lecture de plan de salle                       |
| Produits, outils et matières | Utilisation de caisse informatisée             |
|                              | Utilisation de matériel de bar                 |
|                              | Caractéristiques des vins et spiritueux        |
| Techniques professionnelles  | Techniques de dressage de table                |
|                              | Techniques de port de plateaux/plats           |
|                              | Techniques de service à l'anglaise             |
|                              | Techniques de service à l'assiette             |
|                              | Techniques de service à l'assiette clochée     |
|                              | Techniques de service à la française           |
|                              | Techniques de service à la russe (au guéridon) |
|                              | Techniques de service des plats                |
|                              | Techniques du service en salle                 |

## Contextes de travail

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | Conditions de travail et risques professionnels | Port de tenue professionnelle ou d'uniforme<br>Station debout prolongée  |
|   | Horaires et durée du travail                    | Travail en horaires décalés<br>Travail en horaires fractionnés<br>Travail le week-end<br>Travail par roulement |

## Secteurs d'activité

• Hôtellerie et restauration