

SERVEUR SERVEUSE DE RESTAURANT

Fiche
métier

Nourrir

Missions

- Effectuer le service en salle de restaurant depuis la préparation de la salle jusqu'à l'accueil du client, le service à table, l'encaissement et les opérations de remise en état de la salle

Techniques principales

- Service en salle
- Communication
- Vente

Certifications principales

- CAP et/ou BEP "Restaurant"
- CQP "Serveur(se) de restaurant"
- Titre professionnel du Ministère du Travail : "Serveur(se) de restaurant"

Accès

- L'accès direct est possible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle.

Conditions d'exercice

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.

Activités principales

Le métier de serveur(se) s'organise autour de quatre grandes fonctions :

Mise en place

- Nettoyage des locaux et du matériel
- Vérification de la vaisselle et des couverts
- Dressage des tables
- Mise en place des consoles de service



Accueil

- Accueil et accompagnement du client
- Présentation de la carte des mets
- Proposition des suggestions du jour
- Service au plateau des apéritifs et amuse-bouche

Prise de commande et service

- Conseil au client dans ses choix
- Établissement d'une commande manuelle ou électronique
- Présentation de la carte des vins
- Annonce ou transmission des commandes en cuisine
- Conseil sommaire sur les vins et boissons
- Présentation du vin et service des boissons
- Service à la table en fonction des normes de l'établissement
- Adaptation du déroulement du service en fonction des contraintes simultanées de la salle et de la cuisine
- Application des circuits pendant le service
- Débarrassage et redressage des tables
- Établissement des additions
- Réalisation et vérification des opérations d'encaissement



Relations avec la clientèle

- Écoute du client et réponse à ses questions
- Réactions aux remarques (positives ou négatives) du client
- Présentation de l'addition à la demande du client
- Prise de congé du client à son départ



Compétences principales

Pour exercer au mieux son métier, le serveur doit posséder les compétences suivantes :

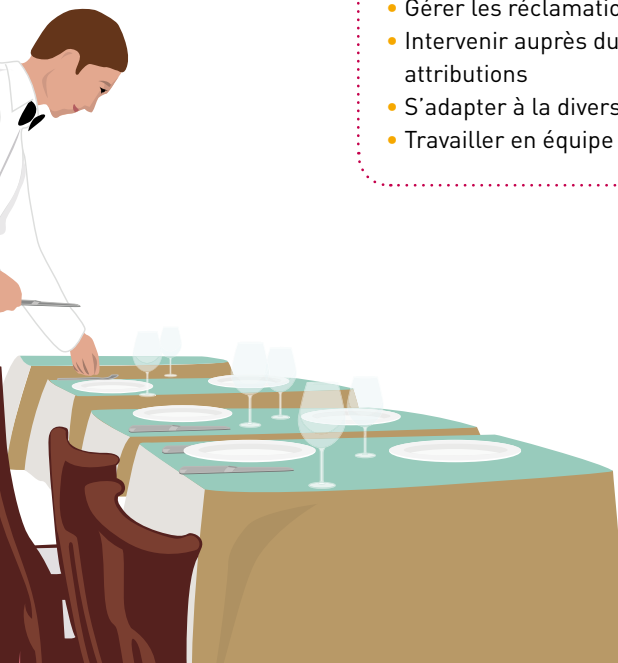
Compétences techniques et fonctionnelles

- Adopter les gestes et postures permettant de travailler en toute sécurité
- Anticiper les dysfonctionnements et les changements de rythme
- Appliquer les consignes d'hygiène et sécurité
- Assurer la totalité d'un service en salle depuis l'arrivée du client jusqu'à son départ sans incident
- Garantir la qualité du service rendu
- Placer le client au centre de son activité et de sa mission
- Réagir en temps réel à tout incident ou dysfonctionnement
- S'organiser pour minorer les temps d'attente du client
- Travailler en équipe
- Veiller à la synchronisation des opérations entre cuisine et salle afin d'assurer la fluidité du service



Compétences relationnelles et comportementales

- Adopter en toutes circonstances, un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise
- Analyser rapidement le besoin du client et le conseiller dans ses choix
- Anticiper les conflits avec les collègues
- Exercer sa vigilance afin d'aller au devant des attentes du client
- Favoriser la politique commerciale de l'établissement
- Gérer les réclamations et les remarques négatives
- Intervenir auprès du client dans les limites de ses attributions
- S'adapter à la diversité des clientèles
- Travailler en équipe en appliquant la hiérarchie interne



Parcours professionnels

Plusieurs types d'évolution sont envisageables.

- **En continuant d'exercer le même métier :**
la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- **En exerçant le même métier mais dans un contexte différent :**
restauration de collectivité par exemple.
- **Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier :**
chef de rang par exemple.
- **À l'extérieur du secteur en changeant de métier :**
les savoir-faire et compétences développés par le serveur de restaurant peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers notamment dans le domaine du commerce.

Aujourd'hui, environ 300 000 personnes en France exercent le métier de serveur(se).



fafih
OPCA
de l'industrie
hôtelière

L'Observatoire >>
de l'Hôtellerie et la Restauration

OPCA Fafih
Observatoire de l'Hôtellerie et la Restauration
3, rue de la Ville l'Évêque
75008 Paris
Tél. : 01 40 17 20 20 - Fax : 01 42 66 99 23
observatoire@fafih.com

Pour en savoir plus :
www.fafih.com