

# CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

## SERVEUR



### LE MÉTIER DE SERVEUR :

Le métier de serveur peut varier d'un établissement à un autre en fonction de l'organisation de celui-ci. Cependant, de manière générale, il présente le menu, prend la commande, va chercher en cuisine les plats, sert les boissons, débarrasse, présente l'addition et encaisse.

Le serveur s'assure d'un service de qualité en exécutant rapidement et avec habileté les bons gestes tout en respectant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur mais aussi en assurant une relation de qualité avec le client tout en étant à son écoute.

### SES MISSIONS :

- Dresser les tables
- Prendre les commandes
- Servir les clients
- Encaisser le règlement des clients et débarrasser

### OPPORTUNITÉS D'ÉVOLUTION :

- Responsable de salle dans un restaurant, chef de rang puis maître d'hôtel dans un restaurant traditionnel. Possibilité d'expérience à l'étranger : le métier de serveur permet également de travailler à l'étranger, d'acquérir ainsi la maîtrise d'une langue étrangère, atout incontestable, pour évoluer plus facilement.

### INFOS PRATIQUES :

**Type de Formation**  
Formation Alternance

**Public ciblé :**  
Cette formation s'adresse à tous les futurs serveurs ou les serveurs qui souhaitent acquérir de nouvelles compétences.

**Durée :** 6 mois

**Age :** Jeunes de 18 à 25 ans. Demandeurs d'emploi de 26 ans et plus.

**Niveau scolaire demandé :** Niveau BAC Général à BAC +2

**Tarif (s) :** Formation prise en charge et rémunérée : alternance sous statut salarié

### PROGRAMME

#### 1- NETTOYER ET DÉSINFECTER LES ESPACES ET PLANS DE TRAVAIL - 2 JOURS ET DEMI - 17,5 HEURES

- HYGIÈNE ALIMENTAIRE EN RESTAURATION COMMERCIALE – 2 JOURS / 14 HEURES
- COVID – 3H30 EN VISIO

#### 2- ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES LIEUX - 2 JOURS / 14 HEURES

- SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL (SUR SITE EN FONCTION DES MESURES SANITAIRES) 2 JOURS / 14 HEURES

#### 3- RÉALISER LES PRÉPARATIONS CULINAIRES DE BASES FROIDES - 1 JOUR / 7 HEURES

- LES BASES DE LA CUISINE FROIDE : AMUSES BOUCHES ENTRÉES ET DESSERTS - 1 JOUR / 7 HEURES

#### 4- LANGUES ÉTRANGÈRES COURS PAR FOAD / VISIO CONFÉRENCE / EXERCICES / ET ACCÈS INTERNET - 3 JOURS / 21 HEURES

- OPTION A : ANGLAIS

## PROGRAMME

### 5- GÉRER L'ENCAISSEMENT - 2 JOURS / 14 HEURES

- GESTION - 1 JOUR / 7 HEURES
- TENUE DE CAISSE - 1 JOUR / 7 HEURES

### 5- ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION – 31.5 HEURES

- ACCUEIL ET RELATION CLIENT - 1 JOUR / 7 HEURES
- LES TECHNIQUES DE LA VENTE ADDITIONNELLE – 2 JOURS / 14 HEURES
- VENTE À EMPORTER – 3H30 (FORMATION VISIO)
- LES ACCORDS METS ET VINS – VISION DE LA VENTE ET DE LA CONNAISSANCE DU PRODUITS DE L'ÉTABLISSEMENT - 7 HEURES

### 6- EFFECTUER UN SERVICE EN SALLE TRADITIONNEL - 3 JOURS / 28 HEURES

- PRISE DE COMMANDE – QR CODE – 7 HEURES
- SERVICE EN SALLE – 7 HEURES
- RÉALISATION COCKTAIL (TRAVAIL MAT 1ERES ET PRODUITS À FORTE VALEUR AJOUTÉE) INITIATION DE RECETTE SIMPLE – 14 HEURES

### 7- TRAITER UNE RÉCLAMATION CLIENT, RECUEILLIR ET TRANSMETTRE DES INFORMATIONS CONCERNANT LES CLIENTS - 3 JOURS / 21 HEURES

- GESTION DES RETOURS CLIENTS ET DES RÉCLAMATIONS - 2 JOURS / 14 HEURES
- GESTION DU STRESS - 1 JOUR / 7 HEURES

### 8- RÉCEPTIONNER ET STOCKER DES PRODUITS - 2 JOURS / 14 HEURES

- GÉRER LES STOCKS SALLE ET CUISINE - MATIÈRES PREMIÈRES - 2 JOURS / 14 HEURES

### 9- FORMATION DIGITAL – 1 JOUR / 7 HEURES

- LES RÉSEAUX SOCIAUX ET LA COMMUNICATION VIA LE WEB - 1 JOUR / 7 HEURES

### 10- FORMATION INFORMATIQUE – 2 JOURS / 14 HEURES

- WORD / EXCEL - 2 JOURS / 14 HEURES

## INFOS PRATIQUES :

### Conditions

**d'admission :** Test et entretien de recrutement

### Modalités

#### d'évaluation :

- Test de positionnement
- Évaluation continue par le tuteur entreprise et le formateur référent
- Évaluations finales (questionnaire écrit et mise en situation) + niveau d'anglais requis en fin de formation

### Certification :

Certificat de Qualification Professionnelle « Serveur » validé par la CPNE/IH

### Adresse :

Umih Formation  
211 rue de l'université  
75007 Paris

### Contact :

**0806700701** Service & appel gratuits

contact@umihformation.fr