

TITRE PROFESSIONNEL

SERVEUR EN RESTAURATION RNCP 37860 – 221 T

Public concerné, nombre,	Tous publics de plus de 16 ans et demandeur d'emploi de plus de 26 ans
Prérequis, modalités et délai d'accès	Compréhension orale et écrite du Français ; accessible aux personnes handicapées et possibilité d'entrées et sorties échelonnées ; possibilité de valider par bloc(s) de compétence(s) ; niveau 3 soit niveau CAP BEP Test d'entrée en formation.
Présentation générale (problématique, intérêt)	Adaptée en fonction de l'activité de l'entreprise, du poste proposé et du profil du candidat, la formation assure les apports nécessaires en termes de techniques professionnelles et de formation générale. L'objectif étant à terme l'insertion professionnelle de la personne par le développement de l'employé de ses compétences et capacités transversales.
Objectifs	<p>CAPACITES TRANSVERSALES Les capacités transversales sont des composantes de la compétence qui demeurent commune à plusieurs des métiers de l'hôtellerie restauration et qui par conséquent doivent permettre au candidat d'enrichir sa culture du CHR. L'objectif pour le centre de formation est de s'assurer que les composantes des capacités transversales soient connues du candidat afin de lui permettre de repérer dans des situations nouvelles des similitudes avec des situations connues et ainsi élargir ses compétences.</p> <p>OBJECTIF D'INSERTION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir se comporter selon le mode de vie de l'entreprise - Appliquer les règles de courtoisie et de savoir-vivre - Observer les règles d'hygiène et de sécurité - S'intégrer à une équipe de travail entreprise - Respecter les consignes et tableau de service - Veiller à son hygiène corporelle et vestimentaire - Adapter son comportement à la clientèle
Contenu de la formation	<p><u>Présentation de l'hôtellerie-restauration</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le secteur professionnel. - L'évolution de la restauration. - L'environnement professionnel. - Les locaux et le matériel. <p><u>Fiche de poste</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La formation. - La tenue professionnelle. - Les compétences et qualités requises. <p><u>Techniques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer la mise en place d'un service traditionnel. - Assurer le service des mets et boissons. - Maitriser l'accueil, la prise en charge, l'accompagnement et la prise de congés du client. - Maitriser les techniques de Prise de commande. <p><u>Communication :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les règles de savoir vivre. - Avoir une hygiène irréprochable. - Respecter les consignes et tableaux de services. - Avoir un comportement adapté à la clientèle.

	<p>Organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptation aux situations imprévues. - Respect des produits et des souhaits client. <p>Distribution.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparation et adaptation du matériel de service. - Dressage conforme aux règles professionnels et répondant aux annonces et commandes.
Modalités pédagogiques	<p>Moyens pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supports pédagogiques • Matériel de vidéo projection ; • Salles • Plateaux techniques... <p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Active, • Interrogative <p>Modalités : Présentiel, expérientiel (période en milieu professionnel), en alternance</p>
Compétences / Capacités professionnelles visées	<p>B1A Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation. B1B Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service. B2A Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client. B2B Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client. B3A Réceptionner les marchandises. B3B Contribuer à gérer les stocks. B3C Stocker les marchandises. B5aA Appliquer les protocoles de nettoyage B6A Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients ; B6B Intervenir en cas d'incident. B9bA Travailler les produits. B9bB Transformer les produits pour les préparations froides. B15bA Préparer la salle et les espaces attenants. B15bB Mettre les tables en place dans un service traditionnel. B15bC Accueillir et accompagner les clients en salle dans un service traditionnel. B15bD Prendre une commande en salle et la transmettre. B15bE Effectuer un service en salle. B15bF Clôturer un service en salle. B17A Procéder à l'ouverture de la caisse. B17B Accueillir un client en caisse. B17C Procéder à l'encaissement des articles et produits. B17D Fermer son poste de caisse.</p>
Durée	12 mois en contrat en alternance – soit 480 heures de cours théorique au centre – En contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation.
Dates	Entrée tout au long de l'année

Lieu(x)	Epinal, 32 rue André Vitu 88000 EPINAL.
Coût par participant	Gratuit pour le participant. Financement via OPCO de l'entreprise soit 15 €/ heure
Responsable de l'action, Contact	Mme HINGRAY Céline
Formateurs, animateurs et intervenants	M.DIEUDONNE Régis, Formateur référent alternance
Suivi de l'action	Émargement d'une feuille de présence, Attestation de fin de formation, Diplôme
Evaluation de l'action	<p>Évaluation tout au long de la formation via un livret de suivi par le tuteur et le référent formation</p> <p>Évaluation à la fin de formation via une épreuve écrite et une épreuve pratique encadrée par un jury certifié.</p> <p>Evaluation de la prestation de formation par l'alternant en cours de formation et à 6 mois du passage du diplôme.</p>
Passerelles et débouchés possibles	G1803 – Service en restauration