

## **Servir en salle, c'est:**

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.

### **Le métier de serveuse/serveur:**

Le métier de serveuse/serveur s'organise autour de quatre grandes fonctions :

#### **1-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

#### **2-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

#### **3-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

#### **4-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.

### **Des compétences:**

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