
PREMIERES BASES DU METIER DE SERVEUR·EUSE

PUBLIC VISE PAR LA FORMATION ET PRE-REQUIS

Personne désireuse d'apprendre le métier du service.

Ne pas avoir de problème de santé empêchant l'exercice de cette activité professionnelle à temps partiel ou plein et un travail en équipe.

Maîtriser le français parlé et écrit de manière à pouvoir comprendre les consignes, les demandes du client et de l'entreprise, prendre une commande...

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Découvrir le métier de serveur-euse et plus généralement les métiers de la restauration

Acquérir les premiers gestes indispensables pour mener à bien un service en café-restaurant-brasserie

CONTENU DE LA FORMATION

- **Module 1 :**
Les conditions d'exercice du métier, les atouts et les contraintes
La restauration plus généralement : les différents modes de restauration et de service, les différentes manières d'y travailler, les attentes, les besoins...
La législation, les obligations
- **Module 2 :**
Service au plateau et à l'assiette, comment faire ?
Gagner en assurance.
- **Module 3 :**
Nettoyage et mise en place de l'espace de service
Dressage des tables et débarrassage
Les normes HSCCP de la salle
- **Module 4 : Contact clientèle**
Savoir accueillir et placer la clientèle
La prise de commande et sa gestion
Répondre à la demande du client
Gérer la marche de la table
L'addition et l'encaissement
- **Module 5 : La partie bar – Connaître et servir :**
Les différentes boissons rencontrées dans les différents services. La limonade et la bière (apéritif, digestifs, vin, boissons chaudes)
Les produits locaux, bio ou pas : appréhender les produits de son territoire, leurs natures, leurs spécificités

Siège social :

71 Chemin de Bourget, 07240 Vernoux en Vivarais
Tél. 04 75 06 31 99
email : cefora@cefora.org

Antennes :

07300 Tournon - Tél. 04 75 07 14 06
07500 Guilhaud Granges - Tél. 04 75 06 93 42

www.cefora.org



- **Module 6 : Gestion du stress – Comment ne pas paniquer :**
Face au « coup de feu »
Dans le cas d'une chute de plateau
Dans les conflits qui peuvent survenir avec les clients ou les collègues

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

Une méthode à la fois démonstrative, active et participative :
Par l'observation de vidéos et d'un lieu professionnel
Par l'action mise en place de jeux de rôles, de participation et de techniques pratiques
Remise d'un livret de formation

EVALUATION ET VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation administrative
Attestation des acquis en formation

INFOS PRATIQUES

Durée de la formation : 10 jours

Rythme et Dates : 7 heures par jour. Une observation d'un service entre 12h et 14h

Lieu : CEFORA Vernoux-en-Vivarais, Tournon ou intra-entreprise

Renseignements : CEFORA- 04 75 06 31 99 - communication@cefora.org– www.cefora.org

