

PROGRAMME VAE : CQP SERVEUR / SERVEUSE DE RESTAURANT

PUBLIC CONCERNÉ

Salariés en CDI ou CDD, demandeurs d'emploi
Justifier de plus de 36 mois (3 ans) d'expérience en rapport avec le diplôme

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

NIVEAU DU DIPLÔME

Niveau V : diplôme de branche inscrit au RNCP
Diplôme équivalent :
- CAP restaurant, Titre professionnel CFP garçon de restauration

DIPLÔMES DE NIVEAU SUPÉRIEUR

BP restaurant
CQP assistant d'exploitation
CQP Exploitant en restauration

DÉROULEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT

Entretiens individualisés
Réalisation d'un dossier administratif simplifié
Validation sur dossier. **Pas de passage devant un jury**
Suivi post validation

DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT

18 heures :
- 16 heures de réalisation du dossier
- 2 heures de suivi post validation

APERÇU DU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

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