



## ~ CQPIH SERVEUR(SE) EN RESTAURATION ~

### INTERLOCUTEUR À LA DISPOSITION DES ENTREPRISES ET DES STAGIAIRES :

Stéphane DELRUE

### INTERVENANT :

Jean Marc LEGLEYE

### PUBLIC CONCERNÉ :

Personne souhaitant devenir serveur

### PRÉREQUIS :

les savoirs de bases

### OBJECTIFS :

Acquérir les blocs de compétences permettant l'obtention du CQPIH Serveur(se) en restauration. Il est possible de se former et de valider les blocs individuellement ou en totalité.

### MODALITÉS DE FORMATION :

En centre de Formation ou en Action de Formation En Situation de Travail (AFEST)

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Présentation des produits, présentation et démonstration des techniques professionnelles par l'intervenant, réalisation des techniques par les stagiaires. Échanges entre les stagiaires et l'intervenant. Présentation théorique par vidéo projection, un support papier ou numérique reprenant les points indispensables de la formation sera remis à chaque stagiaire.

### DISPOSITIFS POSSIBLE :

Préparatoire Opérationnelle à l'Emploi (POEC), Contrat de Professionnalisation, Compte Personnel Formation (CPF), Contrat de Transition Professionnelle (CTP).

### DURÉE :

400 h

### TARIF :

4480 Euros HT

### ÉQUIVALENCES :

Aucunes

### DÉBOUCHÉS :

Emploi de commis de cuisine, suivi de formation par un contrat en alternance ou dans un lycée professionnel.



## PROGRAMME

Module 1 :  
RECEPTIONNER ET STOCKER DES MARCHANDISES  
DES PRODUITS

- ~ Les documents administratifs indispensables
- ~ Les tenues adéquates (epi)
- ~ Les contrôles à effectuer : quantités, qualités, aspect, températures, étiquettes
- ~ Notifier les anomalies et réserves et les répertorier
- ~ Connaître l'état des stocks, les mettre à jour et appliquer les méthodes de valorisation
- ~ Organiser le stockage : rangement dans les différents locaux, appliquer les précautions de manipulation et les conditions d'hygiène et de sécurité alimentaire

Module 2 :  
NETTOYER ET DESINFECTER LES ESPACES ET LES  
PLANS DE TRAVAIL

- ~ Connaître mes espaces de travail ainsi que les matériels utilisés
- ~ Connaître les produits à utiliser selon les surfaces à traiter ainsi que les dosages
- ~ Avoir une tenue vestimentaire et corporelle irréprochable
- ~ Utiliser les tenues et protection indispensables pour les tâches à réaliser
- ~ Maîtriser la procédure de nettoyage des mains
- ~ Contrôler l'état de propreté des espaces de travail ainsi que des matériels et leurs bons états de fonctionnement

Module 3 :  
ASSURER LA SECURITE DES PERSONNES ET DES  
LIEUX

- ~ Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité dans les lieux fréquentés par les clients.
- ~ Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients.
- ~ Intervenir en cas d'incident

Module 4 :  
ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ECHANGE  
EN VUE DE REALISER UNE PRESTATION

- ~ Établir un contact efficace et adapté au client
- ~ Conduire un échange avec un client en vue d'une prestation
- ~ Organiser la réalisation d'une prestation et s'assurer de la satisfaction client

Module 5 :  
TRAITER UNE RECLAMATION CLIENT RECUEILLIR  
ET TRANSMETTRE DES INFORMATIONS  
CONCERNANT LES CLIENTS

- ~ Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation
- ~ Rechercher, traiter et transmettre les informations pour la continuité du service

Module 6 :  
EFFECTUER UN SERVICE EN SALLE TRADITIONNEL

- ~ Préparer la salle et les espaces attenants
- ~ Mise en place : carcasse de la salle, nettoyage, mise en place des tables, accueil et accompagnement des clients jusqu'à leur table
- ~ Prendre une commande en salle et la transmettre
- ~ Effectuer un service à table
- ~ Clore un service en salle

Module 7 :  
GERER L'ENCAISSEMENT

- ~ Procéder à l'ouverture de la caisse
- ~ Accueillir un client en caisse
- ~ Procéder à l'encaissement
- ~ Fermer son poste de travail

Module 8 :  
REALISER LES PREPARATIONS CULINAIRES DE BASE  
FROIDES

- ~ Travailler les produits
- ~ Mise en place du poste de travail, l'approvisionner
- ~ Laver, décontaminer, éplucher et tailler : fruits légumes condiments
- ~ Transformer des produits pour préparations froides
- ~ Assembler et dresser des préparations dans le respect des fiches techniques
- ~ Découpe de fromage
- ~ Réaliser des sauces froides : émulsionnées stables et instables
- ~ Respecter les règles d'hygiène et de sécurité
- ~ Approvisionner un buffet en respectant les consignes d'implantation
- ~ Anticiper les ruptures en alertant la cuisine ou son responsable