



FORMULAIRE

Réf. :FOR.SRH.14
Rév. : 00
Date :21/04/2017
Page : 1/3

FICHE DE POSTE

SERVEUR

Rédacteur

Vérificateur

Approbateur

Date : 21/04/17

Date :

Date :

POSITIONNEMENT DU POSTE

Cadre d'identification

Nature :

Poste opérationnel

Statut :

Employé

Situation du poste

Rattachement hiérarchique direct :

Chef de rang

DESCRIPTION DU POSTE

FINALITE DU POSTE

Il présente le menu, prend la commande, va chercher en cuisine les plats, sert les boissons, débarrasse, présente l'addition, et encaisse. Il prend congé de ses clients en s'assurant que le service s'est bien déroulé et enfin dresse une nouvelle table pour la poursuite du service

**MISSIONS
PRINCIPALES DU
POSTE**

- Accueil et accompagne le client
- Présente la carte des mets qu'il connaît parfaitement et conseille le client dans ses choix
- Présente la Carte des vins
- Analyse rapidement le besoin du client pour le conseiller dans ses choix
- Sert au plateau des apéritifs et amuse-bouche
- Veille au bon déroulement du service sur l'ensemble des tables
- Participe à la prise de commande manuelle ou électronique
- Annonce et transmet les commandes en cuisine
- Veille à la synchronisation des opérations entre cuisine et salle afin d'assurer la fluidité du service
- S'organise pour minorer les temps d'attente du client : habileté, agilité, rapidité, bonne mémoire
- Effectuer le service de plats à table selon des techniques spécifiques (à l'assiette, à la française, à l'anglaise, ...) et le débarrassage
- Vérifie la mise en place et l'état de la vaisselle et des couverts : dresser la table
- Écoute le client et répond à ses questions et à ses besoins
- S'assure de la satisfaction des clients
- S'adapter à la diversité des clientèles
- Avoir le sens du détail
- Est en mesure d'effectuer l'addition et d'encaisser leur règlement
- Gère les réclamations et les remarques (positives ou négatives) des clients et les faits remonter
- Prend congé du client à son départ
- Respecte les règles d'hygiène et de sécurité et à la sécurité alimentaire (HACCP)
- Adopte en toutes circonstances, un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise
- Travaille en équipe en appliquant la hiérarchie interne
- Anticipe les conflits avec les collègues

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Applique en tous points les standards de la compagnie
MISSIONS SECONDAIRES DU POSTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ S'assure de la mise en place des consoles de service ➤ Nettoie les locaux et le matériel ➤ Propose des améliorations de service ➤ Exerce sa vigilance afin d'aller au-devant des attentes du client ➤ Favorise la politique commerciale de l'établissement ➤ Intervient auprès du client dans les limites de ses attributions ➤ Veille à ce qu'il n'y ait pas de gaspillage des matières premières ➤ Veille à la bonne utilisation des outils et matériels de travail
COMPETENCES ET QUALITES REQUISES	
COMPETENCES TECHNIQUES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connaît parfaitement bien l'organisation interne du restaurant ➤ Sens de l'adaptation des clientèles et aux variations des flux d'activité ➤ Maîtrise des techniques de Service en salle ➤ Maîtrise les techniques de Vente additionnelle ➤ Sens de la communication et du contact client ➤ Sens très poussé du service client ➤ Connaît les techniques de gestes et postures permettant de travailler en toute sécurité ➤ Sait anticiper les dysfonctionnements et les changements de rythme ➤ Maîtrise d'au moins une langue étrangère
COMPETENCES TRANSVERSALES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Possède des notions de cuisine et d'œnologie ➤ Curiosité pour la cuisine et l'art culinaire en général
QUALITES PROFESSIONNELLES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Très bonne présentation ➤ Excellent sens de la relation client : amabilité, discrétion ➤ Organisé et efficace ➤ Travail en équipe ➤ Rigoureux et rapide ➤ Résistant au stress ➤ Courtois
QUALIFICATION/EXPERIENCE/REMUNERATION	
CERTIFICATIONS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CAP et/ou BEP "Restaurant" ➤ CQP "Serveur (se) de restaurant" ➤ Titre professionnel du Ministère du Travail : "Serveur (se) de restaurant" ➤ Bac+2 : BTS hôtellerie-restauration ➤ Bac : Bac professionnel services et commercialisation ou bac technologique hôtellerie
EXPERIENCE	
CONDIDITIONS ET CONTRAINTES D'EXERCICE	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Posture debout prolongée, coup de feu ➤ Déplacement fréquent dans les locaux, manutention manuelle ➤ Horaire de travail décalé, de nuit et jours fériés ➤ Hygiène, sécurité alimentaire, nettoyage et propreté des locaux ➤ Manipulation d'argent, de matières ou matériaux brûlants, de déchets ➤ Manipulation de produits dangereux ➤ Utilisation d'outils ou appareils coupants
MOYENS (HUMAINS, MATÉRIELS, FINANCIERS ETC.) MIS À DISPOSITION	

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">➤ Bar➤ Caisse enregistreuse, ordinateur➤ Chariot de manutention, étagères, racks, gondoles, podium mobile➤ Couteau cuisine, Vaisselle➤ Installation électrique, machine à glaçons, mobilier de restauration➤ Pompe à bière pression, cave à vin réfrigérée, réfrigérateur➤ Vêtement de travail |
|--|--|