



Serveur.euse

Codification ROME : **G1803** – Service en restauration

Définition

Le serveur.euse effectue les opérations de service des plats (dressage des tables, accueil des clients, prise de commandes, ...) au sein d'un établissement de restauration, selon la charte qualité de l'établissement et les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires.

Il peut effectuer la préparation de plats simples. Il peut parfois coordonner une équipe.

En restaurant, le serveur peut endosser tout ou partie du rôle de Chef de rang, voire de Maître d'Hôtel.

Accès au métier

Ce métier est accessible :

→ avec un diplôme de niveau **CAP/BEP à Bac** (Bac professionnel, technologique, ...) en services hôteliers et dans les métiers de la restauration et de l'hôtellerie,

→ ou avec une **expérience professionnelle** dans les mêmes secteurs, sans diplôme particulier.

Face aux difficultés de recrutement, il est toutefois fréquent de pouvoir y accéder sans expérience ni diplôme.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être requise.

Autres appellations

Spécificités métier

AUTRES APPELLATIONS

- Commis.e de restaurant / Commis.e de room service / Commis.e de salle/Commis.e de salle runner/ Commis.e de salle tournant
- Hôte.esse de salle / Serveur.euse de banquet / Serveur.euse de restaurant / Serveur.euse de room service
- Serveur.euse en restauration / Serveur.euse petit déjeuner
- Chef de rang / Chef de rang de room service / Demi-chef de rang

Exemples de métiers connexes

- Barman.maid / Mixologue / Limonadier.ière / Agent.e de restauration / Maître.esse d'hôtel / Sommelier.ière / Grilladin.e / Pizzaiolo.a / Crêpier.ière / Traiteur
- Employé.e technique de restauration / Cuisinier.ière / Assistant.e d'exploitation / Chef.fe géant.e / Commis.e de cuisine
- Employé.e technique de service logistique / Pâtissier.ière de restaurant / Ecailler.ère / Chef.fe cuisinier.ière / Exploitant.e en restauration
- Plongeur.euse / Officier.ière de cuisine
- Employé.e qualifié.e de restauration / Responsable de point de restauration





Compétences de base

SAVOIRS

- Techniques de **comptage**
- Techniques de **service des plats**
- Règles d'hygiène et de **sécurité alimentaire**
- Procédures d'**encaissement**
- Techniques de **dressage de table**
- Lecture de **plan de salle**
- **Préparations culinaires** de base
- Techniques de **mémorisation**

SAVOIR-FAIRE

- **Dresser les tables**
- Réaliser la **mise en place de la salle** et de l'office
- Accueillir le **client** à son arrivée au restaurant, l'installer à une table et lui présenter la carte
- Conseiller le client dans ses **choix de plats** selon ses goûts, les suggestions du jour et prendre sa commande
- Encaisser le **montant d'une vente**
- **Nettoyer une salle de réception**
- **Débarrasser** une table
- Réaliser un **service en salle**
- Traiter une **commande**
- Saisir une **commande sur informatique**

Compétences spécifiques selon les postes

SAVOIRS

- Techniques de **service à l'anglaise**
- Techniques de **service à l'assiette**
- Techniques de **service à la française**
- Techniques de **service à la russe** (au guéridon)
- Techniques de service à l'**assiette clochée**
- Langue étrangère – **Anglais**
- Utilisation de **matériel de bar**
- Caractéristiques des **alcools**
- **Oenologie**
- **Sommellerie**

SAVOIR-FAIRE

- Effectuer le **service de plats à table** selon les **techniques spécifiques** (à l'assiette, à la française, à l'anglaise, ...)
- **Préparer des plats simples** (salades, assiette de crudités, de fromages, desserts, ...)
- Préparer des **boissons chaudes ou froides**
- Réaliser un **service au bar**
- Réaliser l'**entretien des verres et des couverts** (à la vapeur, au vinaigre, ...) et le rangement de la vaisselle
- Coordonner l'**activité d'une équipe**
- Présenter la **carte des vins**, conseiller les clients et **prendre la commande**





Contexte du métier

- Le développement des emplois de serveur est soutenu par la **croissance du secteur de la restauration** (traditionnel, rapide...).
- Les **besoins de flexibilité**, élevés dans le secteur, se traduisent par un recours à différentes formes de contrats (extras, CDD, temps partiel, emploi saisonnier, intérimaires...), qui permettent également de pallier à de **fortes difficultés de recrutement sectoriels**.
- Le métier de serveur peut s'exercer en **horaires fractionnés** et est soumis à des pics d'activité (« coup de feu »). Il implique généralement de travailler les fins de semaine, jours fériés et en soirée.

Enjeux métier pour l'intérim



Métier en mutation

Le métier de serveur évolue en intégrant la prise de commande dématérialisée, mais aussi en développant la dimension commerciale et relation-client, du fait notamment des enjeux de « e-reputation » des établissements.



Métier en tension

6^{ème} métier du secteur tertiaire en termes de difficultés de recrutement avec 38% des agences concernées.

Evolution des compétences et des qualifications attendues

Le métier de serveur évolue sensiblement, en intégrant des nouveaux besoins en compétences parmi lesquels :

- Maîtriser les **outils dématérialisés de prise de commande**
- Argumenter la qualité d'un produit et déployer des **techniques commerciales** permettant de faire évoluer le ticket moyen du consommateur
- Intégrer dans sa pratique professionnelle la notion d'immédiateté de la **e-réputation de l'établissement**
- Déployer à l'égard de la clientèle une bienveillance et savoir réagir aux situations critiques, de sorte à **valoriser l'image de l'établissement**

Il est à noter que la **maîtrise des langues étrangères** reste globalement une compétence à renforcer.

