

# «Serveur(se) en restauration »

## Titre à finalité professionnelle

### VOTRE FUTUR METIER :

Serveur(se)  
Commis de salle  
Chef de rang

#### Types de structures concernées :

Vous trouverez votre place dans les entreprises exerçant une activité de :

- Restaurant traditionnelle, brasserie, traiteur, gastronomique

#### Objectifs : aptitudes et compétences visées

##### Aptitude :

Les capacités attestées concernent l'exercice en autonomie des activités suivantes :

- Mise en place
- Accueil et prise de commande
- Départ client

##### Compétences :

- Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail (bloc 4 du RNCP)
- Réaliser les préparations culinaires de base froides (bloc 6 du RNCP) ;
- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme A2 (bloc 7 du RNCP) ;
- Gérer l'encaissement (bloc 9 du RNCP) ;
- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation (bloc 1 du RNCP) ;
- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients (bloc 2 du RNCP) ;
- Réceptionner et stocker des marchandises, des produits (bloc 3 du RNCP) ;
- Effectuer un service en salle traditionnel (bloc 8 du RNCP).

#### Méthodes mobilisées, modalités d'évaluation :

- **Méthodes mobilisées**

Une formation professionnelle, en alternance, qui privilégie l'approche métier.

- **Modalités d'évaluation :**

La formation est validée par un examen final avec des actions professionnelles menées en entreprise.

#### Poursuite d'études :

- Autres CQP de la branche industrie hôtelière, CAP cuisine, CAP PSR, CAP pâtissier, CAP commercialisation et service en HCR

#### Accessibilité aux personnes porteuses de Handicap :

- Tous les sites sont accessibles ;
- Le parcours pédagogique peut être individualisé sur étude avec le référent handicap

### NOTRE OFFRE DE FORMATION :

#### Public visé :

Public éligible au contrat d'alternance,

#### Prérequis :

Être âgé de 16 ans minimum ou avoir 15 ans mais avoir terminé son cursus de 3ème

#### Validation de la formation :

##### • **Diplôme, Certificat, Qualification :**

Titre à finalité professionnelle serveur(se) en restauration – CERTIDEV- Niveau 3

- **Certification globale** du programme complet,
- **Certification partielle possible**, via une validation par blocs de compétences

#### Validation des acquis de l'expérience (VAE) :

L'organisme certificateur est le Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

#### Durée et rythme d'alternance :

**Durée du contrat :** Contrat de 1 an

**Temps en centre :** 1 jour /semaine + 4 x 1 semaine de regroupement, 446h

#### Modalités et délai d'accès :

- **Modalités :** Examen du dossier de candidature, positionnement à l'entrée, entretien de motivation
- **Date de démarrage :** Selon le calendrier disponible sur demande
- **Délai d'accès :** Selon délai d'acceptation du financeur

#### • **Inscription en ligne :**

[portailpedagogique@reunion.cci.fr](mailto:portailpedagogique@reunion.cci.fr), puis lien espace candidature



#### Tarifs :

- **Apprentissage et professionnalisation :** formation gratuite pour l'apprenant et rémunérée, cf. réglementation
- **Autres dispositifs et employeurs :** nous consulter

**Lieu et contact : Filière Hôtellerie-Restauration- Tourisme**  
**Pôle Formation CENTHOR**

01 route de l'Eperon – 97435 Saint Gilles les Hauts  
0262 22 85 00 - [cfacenthor@reunion.cci.fr](mailto:cfacenthor@reunion.cci.fr)

**Informations complémentaires et indicateurs de résultats**  
**sur le site internet : [www.reunion.cci.fr](http://www.reunion.cci.fr)**

## PROGRAMME SYNTHETIQUE DE FORMATION

### Bloc 4 (Bloc 5a) Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail

Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection

### Bloc 5 (Bloc 6) Assurer la sécurité des personnes et des lieux

Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients

Intervenir en cas d'incident

### Bloc 6 (Bloc 9a) Réaliser les préparations culinaires de base froides

Travailler les produits

Transformer les produits pour des préparations froides

### Bloc 7 (Bloc 11b) Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme A2

Comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, travail).

Communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels.

Décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et d'évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats.

### Bloc 9 (bloc17) Gérer l'encaissement

Procéder à l'ouverture de la caisse

Accueillir un client en caisse

Procéder à l'encaissement des articles ou produits

Fermer son poste de caisse

### Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

Établir un contact efficace et adapté au client

Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service

Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client

### Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client

Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client

### Bloc3 (Bloc 3) Réceptionner et stocker des marchandises, des produits

Réceptionner les marchandises

Contribuer à gérer les stocks

Stocker les marchandises

### Bloc 8 (Bloc 15a) Effectuer un service en salle traditionnelle

Préparer la salle et les espaces attenants

Mettre en place les tables

Accueillir et accompagner les clients en salle

Prendre une commande en salle et la transmettre

Effectuer un service à table

Clore un service en salle

**POINTS FORTS :** Formation permettant l'acquisition de diverses compétences rapidement mobilisables en entreprise.

Cette formation est dispensée avec toute l'expertise de la CCI Réunion : 5 sites de formation sur l'île, plus de 60 formations en alternance et plus de 80 % de réussite aux examens chaque année.