

TECHNIQUES DE SERVICE ET COMMERCIALISATION

TECHNIQUES A	TECHNIQUE B
Mise en place	
Effectuer le nappage des tables de restaurant	Napper les tables de banquets et les buffets, en effectuer la mise en place.
Effectuer les diverses mises en place (tables, consoles, guéridon, table chaude...)	Trier, compter, et organiser le change du linge sale, réceptionner, contrôler et stocker le linge propre.
Tenue des postes	
Approvisionnements	
Contrôler les livraisons internes (bar, cave...)	Evaluer les quantités à commander : grammages, portionnages, volumes.
Ranger par nature les produits selon les règles d'hygiène, de sécurité et de stockage selon les consignes de conservation	
Entretien	
Respecter les directives générales et particulières des tableaux de service de répartition des tâches d'entretien, appliquer les règles d'hygiène et de sécurité et réaliser seul ou en équipe les différentes tâches d'entretien des locaux, du mobilier et du matériel	
Enregistrement des ventes, facturation, caisse main courante manuelle et informatisée	
Rédiger les bons de commande de la clientèle (commande initiale, de suite, de retour...) Présenter une note au client.	Suivre la fiche de poste "main – courante" , mettre en place le poste, ouvrir la main – courante, effectuer les enregistrements courants, effectuer les enregistrements spécifiques (annulation, additions séparées...). Fermer la main – courante.
Distinguer les différents modes de règlement et passer les écritures nécessaires.	Effectuer les récapitulatifs, les balances carrées.
	Contrôler les encaissements et établir le bordereau de recettes.
Service des boissons	
Apéritifs et digestifs	
Effectuer le service au plateau au départ du bar	Choisir les verres adéquats et apprécier les doses servies. Doser et élaborer des cocktails classiques simples à partir de fiches techniques.
Vins et autres boissons	
Choisir, en fonction d'un vin donné ou d'une autre boisson, la verrerie adaptée.	Respecter les consignes de stockage et de conservation (cave générale et cave du jour).
Conditionner chaque type de vin, chaque boisson afin de les servir à bonne température et de les mettre en valeur.	S'assurer de la concordance entre le produit commandé et le produit présenté au client (suivi rigoureux de l'étiquetage).
Déboucher avec méthode en fonction de la présentation de la bouteille : droite, dans un seau, dans un panier.	
Effectuer avec soin le service des vins en respectant les règles de préséance en assurer le suivi et la débarrassage.	
Boissons chaudes.	
Choisir le matériel approprié au service de chaque boisson, en effectuer le service au plateau ou à la verseuse.	
Analyse sensorielle	
	Découvrir et reconnaître les défauts des vins les plus fréquents (goût de bouchon, madérisation) .

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE RESTAURANT

Service des mets	
Les Circuits	
Respecter les circuits pendant le service.	
Méthodes de service	
Identifier, choisir et appliquer les différentes méthodes de service.	
Utilisation du matériel	
Transporter en toute sécurité " la suite ".	
Débarrasser et préparer la table pour le dessert	
Utilisation du guéridon	
Positionner rationnellement son guéridon et l'organiser en fonction des mets à servir (plaque chauffante, réchaud...).	Positionner rationnellement son guéridon et l'organiser en fonction des finitions ou flambages.
Utilisation de la console	
Tenir efficacement et proprement sa console.	
Service	
Effectuer le service d'une table (4 personnes)	Synchroniser le service de deux tables.
TECHNIQUES A	TECHNIQUES B
Préparations spécifiques	
Hors d'œuvre, charcuterie	
Portionner et servir différentes charcuteries : saucisse, saucissons, boudins, terrines (excepté le jambon)	Préparer une sauce émulsionnée instable, une sauce émulsionnée stable relevée et agrémentée Présenter ces sauces avec des avocats.
Poissons et coquillages	
Enlever la peau et l'arête d'une darne de poisson grillée ou pochée Fileter et servir un poisson plat portion Meunière, grillé, et frit	Fileter et servir un poisson rond portion poché, grillé et Meunière, , un poisson rond présenté pour 2 personnes, un poisson rond présenté froid (Saumon Bellevue) et un tronçon de turbot poché.
	Ouvrir des huîtres, présenter et servir avec leurs accompagnements
Volailles	
Découper une volaille sans carcasse (poulet grillé),	Découper une volaille pour 4 personnes (poulet ou pintadeau), un magret de canard.
Viandes	
Trancher verticalement une pièce de viande rôtie Trancher verticalement une pièce avec côtes et entrecôtes	Couper et servir une entrecôte double et une côte de bœuf pour 2 personnes
Fruits	
Peler, découper et servir au client les principaux fruits frais et les pamplemousses rafraîchis	Peler, découper et servir au client pamplemousse cocktail, melon et ananas. Réaliser une coupe Florida
Finitions et flambages	
Préparation des steaks tartare	Flamber une viande en terminant la sauce.
	Flamber des Bananes et des pêches.
	Préparer une crêpe flambée.
Particularités de service	
Portionner avec un couteau ou une cuillère Adapter la coupe du fromage en fonction de sa forme	

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE RESTAURANT

**Préparations commerciales à l'information, à la présentation des boissons
(à partir d'un support de vente).**

Supports de vente

Donner aux clients les supports de vente : différentes cartes	Utiliser les documents nécessaires à chaque type de vente : Plats du jour, Menus, Cartes...
---	--

Rechercher et utiliser des propositions argumentées pour :

Les mets	Les apéritifs, les cocktails et les digestifs
----------	--

Rechercher et proposer des accords mets et vins

Sur un plat et sur un menu simple.	Sur un menu plus complexe
------------------------------------	---------------------------

**Préparation commerciale à l'information, à la présentation des mets
(à partir de supports de vente donnés).**

Mets proposés

Répondre dans un langage adapté aux questions du client et être en mesure de lui préciser la composition des plats.	Guider le client dans son choix en tenant compte de ses souhaits, de ses goûts afin de lui donner entière satisfaction
---	--

Accueil dans une ambiance communicative. Prise de contact. Recherche de l'information client

Atmosphère d'accueil

	Réaliser une décoration florale de table
--	--

Accueil, Prise de contact

Assurer l'accueil, l'installation et le confort des clients avec le sourire en faisant preuve d'attention et de disponibilité	Appliquer les règles de savoir – vivre et de préséance et notamment avec amabilité, discrétion, politesse, disponibilité...
---	---

	Observer avec discrétion le comportement du client. Anticiper une demande.
--	---

Continuité dans le profil général de communication (jusqu'à la prise de congé).

Tenue, attitude

Respecter une tenue professionnelle, une présentation, une hygiène corporelle irréprochable. Faire preuve de savoir – vivre, politesse, attention, disponibilité et discrétion.	
---	--

Etat d'esprit

Entretenir des relations courtoises dans l'équipe de travail.	Avoir un comportement commercial afin de mieux vendre.
---	--

Respecter les règles, consignes, tableaux de service.	Se préoccuper constamment du confort des clients et s'enquérir de leur satisfaction ;
---	---

Adaptabilité aux situations

Appliquer avec logique des techniques définies.	Etre organisé, efficace, pour une tâche définie dans un contexte donné.
---	---

	Faire face aux situations : évaluer les éléments de la situation et y conformer sa conduite.
--	--

Relations avec les services

Annoncer correctement une commande en cuisine en utilisant les termes professionnels adéquats.	Transmettre avec exactitude les informations aux différents services.
--	---