



# Titre à Finalité Professionnelle Serveur en Restauration

CFP BAUDIMONT - ARRAS

## • PUBLIC

Demandeurs d'emploi, Salariés.ées en reconversion professionnelle,  
La formation est accessible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle.

## • PRÉREQUIS

Être sorti du système scolaire depuis plus d'un an  
La formation est accessible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle  
Le.la candidat.e doit être en capacité de lire et comprendre des écrits simples (fiches techniques, consignes, etc.), rédiger des informations élémentaires et de s'exprimer en français et se faire comprendre au sein d'un collectif de travail.

## • MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Maîtriser les savoirs de base  
Sur prescription de Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi pour une participation à une réunion d'information collective  
Sur entretien

## • OBJECTIFS PROFESSIONNELS

### Le métier s'articule autour des activités suivantes :

- Effectuer le service en salle de restaurant de la préparation de la salle jusqu'au départ du client en passant par l'accueil, le service à table, l'encaissement et les opérations de remise en état. Il adopte en toutes circonstances un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise et contribue par son professionnalisme au développement de la clientèle.

### Aptitudes professionnelles:

- Compétences relationnelles, sens de l'accueil et courtoisie
- Aptitudes physiques (station debout....)
- Horaires décalés et travail le week-end

## • PERSPECTIVES POST-FORMATION

Suivi de formation par un contrat en alternance ou poursuite d'étude en centre de formation ou UFA.  
Accès direct à la vie active



# ORGANISATION DE LA FORMATION

## • MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Présentation théorique par vidéo projection, un support papier ou numérique  
Echange et mise en situation professionnelle sur plateau  
Application en milieu professionnel via les stages

## • MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation de travail - Mise en situation reconstituée  
Questionnement à l'oral  
Etude de cas

- Évaluation continue des acquis en cours de formation
- Évaluation des périodes de stage avec le tuteur en entreprise
- Évaluation finale en centre par un expert professionnel habilité par CERTIDEV
- Attestation de formation

**VALIDATION** : Titre reconnu et validé par la branche professionnelle AKTO FAFIH de niveau 5

Acquérir les blocs de compétences permettant l'obtention du TFP serveur en restauration. Il est possible de se former et de valider les blocs individuellement ou en totalité

**Bloc 4** Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail

**Bloc 5** assurer la sécurité des personnes et des lieux

**Bloc 6** Réaliser les préparations culinaires de base froides

**Bloc 7** Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'hôtellerie, de la restauration, des loisirs et des activités de tourisme A2

**Bloc 9** Gérer les encaissements

**Bloc 1** accueillir et mener un échange en vue de réaliser une prestation

**Bloc 2** traiter une réclamation, recueillir, et transmettre des informations concernant les clients

**Bloc 3** Réceptionner et stocker des marchandises de produits

**Bloc 8** effectuer un service en salle traditionnel

RNCP 31402

## • NOMBRE DE PARTICIPANTS

Minimum 12 – maximum 15

## • DURÉE DE LA FORMATION

Formation Continue 410 heures en centre et 175 heures en entreprise

## • PROGRAMME

**Module 1 : NETTOYER ET DESINFECTER LES ESPACES ET LES PLANS DE TRAVAIL.** Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection

**Module 2 ASSURER LA SECURITE 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

**Module 3 : RECEPTIONNER ET STOCKER DES MARCHANDISES DES PRODUITS** Réceptionner les marchandises Contribuer à gérer les stocks Stocker les marchandises

**Module 4 : Utiliser l'anglais professionnel** 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.

**Module 5 : 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 lien avec une prestation de service Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client

**Module 6: TRAITER UNE RECLAMATION 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

**Module 7 : EFFECTUER UN SERVICE EN SALLE** 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

**Module 8 : GERER 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

**Module 9 : REALISER LES PREPARATIONS CULINAIRES DE BASE FROIDES** Travailler les produits Transformer les produits pour des préparations froides **Module 10 : RSE Développement** Culture de l'entreprise Parité hommes femmes RSE – développement durable

## • FINANCEMENT

**Conditions tarifaires sur demande**

Financement dans le cadre de la commande régionale pour les demandeurs d'emploi éligibles

Financements possibles selon les situations Contrat de Professionnalisation, Compte Personnel de Formation (CPF), Contrat de Transition Professionnelle (CTP)

## • ENTREPRISES

Le Serveur exerce son activité au sein de restaurants (traditionnels, gastronomiques, ...) ou d'hôtels (room service) en contact avec la clientèle, le personnel de cuisine, le maître d'hôtel, le directeur de restaurant.

## • ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Accueil et l'accès des publics en situation de handicap.

- Locaux : Réglementation ERP – Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Animatrice Point écoute accompagnement

Geneviève LEMAITRE – [peacfp@baudimont.com](mailto:peacfp@baudimont.com)

## • TAUX DE LA DERNIÈRE SESSION DE FORMATION

NC%

Taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels

NC%

Taux d'interruption en cours de formation

NC%

Taux d'insertion professionnelle à 6 mois

NOUVELLE SESSION DE FORMATION 2022-2023

## • VALEUR AJOUTÉE:

Une équipe expérimentée

Un réseau d'entreprises

Plateaux techniques



## COORDONNÉES

CFP BAUDIMONT

17 rue Saint Maurice – CS 40573

62008 ARRAS Cedex

03 21 16 18 00

Contact :

Nadège LECOINTE 03 21 16 18 00

[cfpbaudimont.@baudimont.com](mailto:cfpbaudimont.@baudimont.com)

