

LE COMPORTEMENT PROFESSIONNEL

Connaître les comportements professionnels

1 Indiquez les attitudes adaptées aux situations décrites ci-dessous.

- | | | | |
|-------------|--------------|--------------|-----------------|
| ● Sobriété | ● Diplomatie | ● Résistance | ● Disponibilité |
| ● Réserve | ● Patience | ● Propreté | ● Politesse |
| ● Honnêteté | ● Habileté | | |

Quelles attitudes le serveur doit-il adopter ?

Disponibilité



Pourquoi ces qualités sont-elles nécessaires ?

Il manipule des boissons alcoolisées.

Il exerce un métier de l'alimentation et il est en contact avec le client.

Il est vendeur et au service des clients avant tout.

Cette qualité permet de surmonter les imprévus et les remarques.

Il exerce un métier de service.

Quelles attitudes le serveur doit-il adopter ?



Pourquoi ces qualités sont-elles nécessaires ?

Il a parfois des conditions de travail pénibles.

Il doit avoir des relations courtoises avec les clients.

Il manipule de l'argent.

Il exerce un métier manuel surtout valorisé par les gestes.

Il représente l'image de marque de la maison.

2 Qu'exige une attitude qualifiée de « professionnelle » ?

.....

.....

Énumérer les tâches de chacun

1 Attribuez à chaque description de poste sa fonction parmi celles proposées.

- Barman
- Maître d'hôtel
- Directeur de restaurant
- Chef de rang
- Sommelier
- Caissier
- Vendeur comptoir
- Commis
- Équipier

Restauration traditionnelle

- **Personnel d'encadrement**
- Organise le restaurant.
- Dirige le personnel de service.
- Élabore les plannings de travail et de congés.
- Accueille les clients et intervient lors de problèmes éventuels.
- Participe à l'élaboration de la carte des mets avec le chef de cuisine.
- S'occupe des actions commerciales du restaurant.

- **Personnel d'encadrement**
- Dirige une partie de la salle appelée « carré ».
- Gère les réservations.
- Vérifie la mise en place.
- Dirige le personnel de salle.
- Accueille et place les clients.
- Prend la commande des mets.
- Effectue les découpages et les flambages.
- Organise la formation du personnel.
- Établit et encaisse les notes.

- **Personnel d'exécution**
- Assure la mise en place de la salle.
- Effectue le service des mets.
- Veille au bien-être des clients et au bon déroulement du service.
- Passe les consignes au commis.
- Sert un ensemble de tables appelé « rang ».

- **Personnel d'exécution**
- Réalise les consignes données par le chef de rang.
- Effectue la liaison entre la salle et la cuisine.
- Fait marcher, dresser et réclame les mets pour la salle.
- Assure l'entretien des locaux et du matériel pour la mise en place.

- **Personnel d'exécution**
- Gère la cave centrale.
- Élabore la carte des vins avec le directeur et le chef.
- Prend la commande des boissons.
- Effectue le service des boissons.
- Gère le matériel utilisé pour le service des vins.

- **Personnel d'exécution**
- Achète les produits et le matériel de bar.
- Élabore la carte des boissons et des cocktails.
- Organise le travail du bar.
- Anime le bar.
- Prend la commande des apéritifs.
- Élabore les cocktails.
- Sert les cocktails et les apéritifs.

Restauration rapide

- **Personnel d'exécution**
- Self-service :**
- Effectue la mise en place des comptoirs de distribution.
- Réapprovisionne les buffets.
- Fast-food :**
- Prend la commande des mets et des boissons.
- Facture et encaisse.

- **Personnel d'exécution**
- Facture les mets et les boissons disposés sur les plateaux.
- Procède à l'encaissement.
- Gère sa caisse.

- **Personnel d'exécution**
- Débarrasse les tables en salle (plateaux).
- Assure la propreté de la salle (tables, sol...).
- Vide les poubelles.

2 Chaque poste présente des responsabilités et des tâches différentes. Un même employé pourra-t-il assurer successivement chacun des postes ?
