



Serveurs/serveuses d'aliments et de boisson

Vente et services

Code CNP 6513

Sophie Lemieux



Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives Canada

Titre: Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons : vente et services,
code CNP 6513 / Sophie Lemieux.

Noms: Lemieux, Sophie, 1982- auteur. | Centre franco-ontarien de ressources en
alphabétisation, organisme de publication.

Description: Mention de collection: Mode emploi

Identifiants: Canadiana 20189068833 | ISBN 9782895671329 (couverture souple)

Vedettes-matière: RVM: Serveurs—Orientation professionnelle. | RVM: Barmans—
Orientation professionnelle. | RVM: Services alimentaires—Personnel—Orientation
professionnelle.

Classification: LCC TX925

.L45 2019 |

CDD 642/.6023—dc23

Édition

Centre FORA

C.P. 56 STN MAIN

HANMER (Ontario) P3P 1S9

Site Web : www.centrefora.com

Commandes

Téléphone : 1 888 814-4422

Télécopieur : 705 524-8535

Courriel : info@centrefora.on.ca

Auteure : Sophie Lemieux

Mise en pages : Monique Quesnel Lafontaine



Le Centre FORA remercie le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle de son appui financier. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère.

ISBN : 978-2-89567-128-2

© Centre FORA, 2017

Dépôt légal – 1^{er} trimestre 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017, pour la présente édition.



Serveurs/serveuses d'aliments et de boisson

Vente et services

Code CNP 6513



Table des matières

Lexique	<u>5</u>
Quiz.....	<u>6</u>
Mise en situation.....	<u>7</u>
Compétences requises.....	<u>8</u>
Coup d'œil sur le métier.....	<u>9</u>
Serveuse d'aliments et de boissons.....	<u>10</u>
Accueillir la clientèle.....	<u>11</u>
Accueillir la clientèle.....	<u>12</u>
Prendre la commande de boissons.....	<u>13</u>
Servir des boissons alcoolisées.....	<u>14</u>
Présenter les menus.....	<u>15</u>
Prendre la commande de nourriture.....	<u>16</u>
Poser des questions à la clientèle.....	<u>17</u>
Servir de la nourriture.....	<u>18</u>
Servir de la nourriture.....	<u>19</u>
Être attentive aux besoins de la clientèle.....	<u>20</u>
Gérer la clientèle mécontente.....	<u>21</u>
Préparer les factures.....	<u>22</u>
Remercier et saluer la clientèle.....	<u>23</u>
Débarrasser et nettoyer les tables.....	<u>24</u>
Refléter l'identité du restaurant	<u>25</u>
Refléter l'identité du restaurant.....	<u>26</u>
Qualifications.....	<u>27</u>
Conditions de travail.....	<u>28</u>
Employeurs potentiels.....	<u>29</u>
Autres métiers à explorer.....	<u>30</u>



Lexique

Mot	Synonyme ou définition
compétences interpersonnelles	ensemble de marchandises dans un camion, un navire ou un avion
faire preuve d'entregent	relevé de l'histoire d'une personne face à la justice
fiabilité	chariot plat à quatre roues pour transporter des charges lourdes
intelligence émotionnelle	bande qui sert à attacher quelque chose
jongler plusieurs tâches	retirer le poids ou la charge de quelque chose
manutention des aliments	chariot à deux roues qui déplace des charges hautes
œufs brouillés, sur le plat ou miroir	service qui inspecte la marchandise à l'entrée et à la sortie d'un pays
personne courtoise	qui a rapport aux chemins de fer
reflet des valeurs	action d'examiner l'état des objets
steak bien cuit, à point, saignant	chemin à suivre pour se rendre d'un endroit à l'autre
traiter le paiement	façon d'organiser les services d'une entreprise

À noter : la serveuse d'aliments et de boissons peut exercer une partie ou l'ensemble des fonctions décrites dans ce livret et bien d'autres. Les fonctions peuvent varier selon le type et les exigences de l'établissement ou du service où elle travaille.

Les mots en anglais sont entre parenthèses et en italique. Ceci est intentionnel afin de refléter la réalité du monde du travail en Ontario.





Réponds «oui» ou «non» aux énoncés suivants :

- Je communique facilement.
- Je crée une atmosphère accueillante.
- J'ai des compétences interpersonnelles.
- Je gère mes réactions émotives.
- J'ai une bonne endurance physique.
- Je réagis positivement en toute situation.
- Je m'adapte bien aux changements.
- Je respecte les différences de chacun.
- Je maintiens un comportement professionnel.
- J'ai une bonne mémoire.

**Si tu as répondu «oui» à la majorité de ces questions,
ce métier est peut-être pour toi!**



Mise en situation



— Salut! Je me nomme Dara. J'exerce le métier d'aliments et de boissons depuis plusieurs années. Je suis une personne courtoise et professionnelle et je communique facilement avec les autres.

Suis-moi pour avoir un aperçu d'une journée dans le métier d'aliments et de boissons.



Compétences requises



- ✓ Écoute active
- ✓ Travail d'équipe
- ✓ Gestion du temps
- ✓ Facilité à communiquer
- ✓ Fiabilité et flexibilité
- ✓ Souci du détail
- ✓ Confiance en soi
- ✓ Capacité de résoudre des conflits
- ✓ Patience
- ✓ Intelligence émotionnelle
- ✓ Facilité à s'adapter



Coup d'œil sur le métier



La serveuse d'aliments et de boissons est responsable :

- ↳ d'accueillir la clientèle
- ↳ de nettoyer et préparer les tables dans un restaurant
- ↳ de présenter le menu
- ↳ de faire des suggestions à la clientèle
- ↳ de répondre aux questions de la clientèle
- ↳ de prendre les commandes
- ↳ de servir la nourriture et les boissons
- ↳ de préparer les factures
- ↳ de traiter les paiements



Serveuse d'aliments et de boissons



La serveuse d'aliments et de boissons est responsable de beaucoup plus que servir de la nourriture.

La serveuse (waitress) :

- a la capacité de jongler plusieurs tâches
- a une attitude positive et amicale
- fait preuve d'entregent
- a la capacité de gérer le stress
- est prête à rester debout durant son quart de travail
- a une bonne mémoire



Accueillir la clientèle



La serveuse accueille la clientèle au comptoir, à la table ou à l'entrée du restaurant.

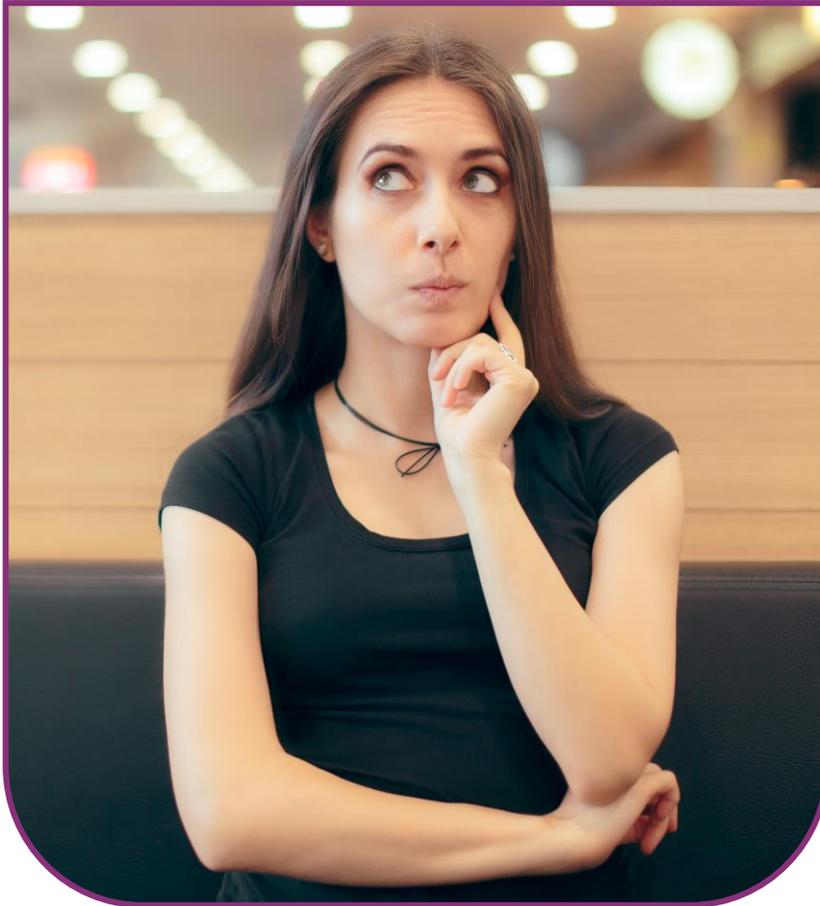
La serveuse doit approcher les personnes :

- avec un sourire et un ton plaisant
- en gardant un contact visuel
- avec une bonne posture

Faire une bonne première impression influence l'expérience de la clientèle.



Accueillir la clientèle



Parfois, le restaurant est très occupé et les personnes doivent attendre pour s'asseoir à une table.

Il est important de les informer du temps d'attente de façon réaliste.

Les personnes peuvent s'asseoir seulement après que la table a été nettoyée.



Prendre la commande de boissons



Une fois que la personne est assise, la serveuse s'approche de la table pour prendre la commande de boissons.

«Puis-je vous offrir quelque chose à boire pour commencer?»

Cette première commande doit être notée et servie rapidement.



Servir des boissons alcoolisées



En Ontario, la serveuse peut légalement servir de l'alcool à 18 ans aux personnes âgées de 19 ans et plus.

Elle doit demander une pièce d'identité aux personnes qui ont l'air d'avoir moins de 25 ans.

Une serveuse qui sert ou manipule des boissons alcoolisées en Ontario doit avoir un certificat Smart Serve¹

1 Le programme de formation de Smart Serve sur le service responsable de boissons alcoolisées est destiné aux serveurs et serveuses pour l'industrie de l'accueil de l'Ontario. <https://www.smartserve.ca/index.php/fr/home-2/>



Présenter les menus



La serveuse doit avoir une bonne connaissance du menu, des ingrédients et des spéciaux du jour, si c'est le cas.

Elle présente les spéciaux et invite les personnes à prendre le temps nécessaire pour choisir leur repas.

La serveuse demande aux personnes de fermer leur menu lorsqu'elles sont prêtes à commander. Ceci est un signe de venir prendre leur commande.



Prendre la commande de nourriture



La serveuse confirme que les personnes sont prêtes à commander.

Elle répond aux questions et écoute attentivement lorsque chaque personne passe sa commande. Elle offre aussi des suggestions si les personnes lui demandent son avis.

La serveuse peut mémoriser ou prendre en note la commande.

Elle répète chaque commande pour éviter toute erreur.



Poser des questions à la clientèle



La serveuse doit poser les bonnes questions lorsqu'elle prend les commandes.

Voici des exemples :

Pour le steak

Quelle cuisson préférez-vous pour votre steak? Bien cuit, à point, ou saignant?

Pour les œufs

Comment aimez-vous vos œufs? Brouillés, sur le plat ou miroir?

Pour une salade

Quelle sorte de vinaigrette désirez-vous?



Servir de la nourriture



La serveuse coordonne la sortie des plats.

Elle dit toujours le nom du plat avant de l'offrir à chaque personne.

La norme est de servir la nourriture du côté gauche de la personne.



Servir de la nourriture



Serveuse : « Poitrine de poulet servie avec des frites? »

Personne 1 : « Pour moi, merci ! »

Serveuse : « Puis-je vous apporter autre chose?

Désirez-vous un autre verre d'eau?»

Personnes 1 et 2 : « Non merci. »

Serveuse : « Bon appétit! Je reviendrai dans quelques instants pour vérifier que tout est à votre goût. »



Être attentive aux besoins de la clientèle



La serveuse est attentive aux besoins de chaque personne pendant la durée du repas.

Elle retourne à la table et pose des questions précises.

Voici des exemples :

«Aimez-vous cette sauce?»

«Le steak est-il cuit à votre gout?»

«Puis-je vous apporter un autre verre de vin?»



Gérer la clientèle mécontente



Gérer les plaintes de la clientèle de façon efficace fait partie d'offrir un service de qualité.

Peu importe la raison de la plainte, la serveuse doit :

- rester calme
- écouter attentivement
- sympathiser avec la personne qui se plaint
- offrir une solution

La façon dont la serveuse gère une plainte peut déterminer si une personne reviendra au restaurant ou non. De plus, elle parlera de son expérience à d'autres personnes. Le bouche-à-oreille est la meilleure forme de publicité!



Préparer les factures



Avant de présenter la facture, la serveuse s'assure de l'exactitude des frais.

Elle doit saisir la commande dans le système de point de vente.

Ensuite, la serveuse place la facture au centre de la table et remercie les personnes.

Dès que la personne est prête, la serveuse traite et encaisse le paiement.



Équipement de protection individuelle



La serveuse s'assure que les gens ont eu une expérience agréable.

Elle les remercie et les salue à leur départ.

La serveuse peut aussi les inviter à revenir bientôt en mentionnant un évènement à venir.

Une dernière impression positive est importante.



Débarrasser et nettoyer les tables



La serveuse peut commencer à débarrasser la table lorsque l'assiette d'une personne est vide.

La serveuse doit attendre que toutes les personnes quittent la table avant de la désinfecter.

Un restaurant soigné et propre assure la clientèle qu'elle mange dans un environnement sûr.



Refléter l'identité du restaurant



Dans le secteur de la restauration, les traits ou les caractéristiques d'une personne sont très importants :

- l'apparence physique
- l'hygiène personnelle
- le comportement professionnel

La serveuse est un reflet des valeurs et de l'identité du restaurant.

Elle représente la culture de l'entreprise.



Refléter l'identité du restaurant



La serveuse doit :

- soigner son apparence physique (cheveux, ongles)
- porter des vêtements propres
- couvrir ses plaies
- laver ses mains souvent
- éviter de mâcher de la gomme

Un sourire et un ton plaisant font aussi partie de l'uniforme!



Qualifications



Pour détenir les qualifications requises et travailler comme serveuse d'aliments et de boissons, elle peut avoir à satisfaire aux exigences suivantes :

- une formation peut se faire en cours d'emploi
- un diplôme d'études secondaires peut être exigé
- elle doit avoir 18 ans pour servir de l'alcool
- elle doit détenir un certificat Smart Serve sur le service responsable des boissons alcoolisées
- elle peut avoir besoin d'un certificat des préposés à la manutention des aliments (Food Handler Training)
- on peut lui demander de faire une formation du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail-SIMDUT (WHMIS)



Conditions de travail



La serveuse travaille dans un environnement de travail souvent rapide et stressant.

Le quart de travail d'une serveuse est répétitif à cause :

- du mouvement constant
- des conversations
- des bruits intenses
- de la prise de commandes
- du service de nourriture et de boissons
- du traitement des paiements

La serveuse doit bien gérer son temps et son stress pour offrir un bon service à la clientèle.



Employeurs potentiels



La serveuse d'aliments et de boissons peut travailler dans :

- des restaurants
- des bars
- des clubs privés
- des salles de banquet/conférence
- des hôtels
- des bateaux de croisière (cruise ships)



Autres métiers à explorer



Les compétences et les savoir-faire acquis par la serveuse d'aliments et de boissons peuvent être réinvestis dans d'autres métiers, par exemple :

- chef cuisinière (chef)
- barmaid (bartender)
- serveuse au comptoir (food counter attendant)
- aide de cuisine (kitchen helper)
- maitre d'hôtel et hôtesse de restaurant (maitres d'hôtel and hostess)
- vendeuse de commerce de détail (retail salesperson)
- réceptionniste d'hôtel (hotel front desk clerk)
- préposé à l'entretien ménager et au nettoyage (housekeeper)



