

# Les métiers de l'hôtellerie restauration

## LE SERVICE DANS LES HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS



### Centre de Formation de la Chambre de métiers et de l'artisanat Hauts-de-France

#### AU QUOTIDIEN

Véritable créateur d'ambiance, l'employé(e) de service en hôtel, café, restaurant fidélise la clientèle. Il (elle) est l'intermédiaire entre les différents services (cuisine, réception, bar, etc.)

En restaurant, le contact avec la clientèle, le personnel de cuisine, le maître d'hôtel, le directeur du restaurant est permanent. Souvent, il (elle) assure seul(e) la responsabilité de son rang ou peut être secondé(e) par un commis de salle suivant la taille de la structure.

En brasserie – café, il (elle) intervient à la fois au bar, au snacking comme en limonade, il (elle) doit être polyvalent(e). Parallèlement aux différentes activités, ses journées sont rythmées par le service en brasserie.

En hôtel, il (elle) répond aux différentes demandes du client pour rendre son séjour le plus agréable possible.

#### COMPÉTENCES REQUISES



##### Les savoir-être

Être diplomate, discret(e), faire preuve de courtoisie et de tact. Aimer les relations humaines, le contact client et le travail en équipe. Avoir le sens et le goût du service bien fait, faire preuve d'élégance et de prestance.



##### Les savoir-faire

Être précis(e) et effectuer ses gestes avec sûreté et rapidité. Avoir l'esprit d'initiative et savoir organiser un événement. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire conformément à la réglementation.



##### Les savoirs

Connaître les règles de commercialisation, les mets et les boissons servis. Connaître l'origine des produits et des plats, maîtriser les accords entre les mets et les boissons. Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères peut se révéler indispensable.



cma.hautsdefrance



09 72 72 72 07



cma.hautsdefrance



@CMA\_HdF



cma-hautsdefrance



cma-hautsdefrance.fr



Chambre  
de **Métiers**  
et de l' **Artisanat**

HAUTS-DE-FRANCE

## Les métiers de l'hôtellerie restauration LE SERVICE DANS LES HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS

### PARCOURS PROPOSÉ

TITRES, DIPLÔMES	DURÉE	DUNKERQUE CEFRAL	LILLE EURARTISANAT	SAINT-SAULVE
CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant	2 ans	✓	✓	✓
CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant	1 an		✓	
MC*Sommellerie	1 an	✓		
MC Employé Barman	1 an		✓	
BP Arts du service et commercialisation en restauration	2 ans	✓	✓	
BTS Hôtellerie - restauration option B : art culinaire, art de la table et du service	2 ans	✓		

\*MC : mention complémentaire (accessible après CAP) - BP : Brevet professionnel - BTS : Brevet Technique Supérieur

### TITRES ET DIPLÔMES DE LA FILIÈRE

#### ● Titulaire d'un CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant (diplôme de niveau 3)

Sous l'autorité de son responsable, il (elle) organise des prestations en HCR : collecte les informations et ordonnance ses activités ; réceptionne, contrôle et stocke les marchandises.

Il(elle) accueille, commercialise et sert en hôtels -cafés - restaurants :

- Accueille, prend en charge, renseigne le client et contribue à la réussite de son séjour
- Met en œuvre les moyens pour une satisfaction pleine et totale du client
- Assure la prestation et son suivi dans le but de fidéliser le client.

#### ● Titulaire d'une MC Sommellerie (diplôme de niveau 3)

Capable de donner les premiers conseils sur les choix à effectuer, il (elle) propose les accords mets/vins et participe également au service du restaurant.

#### ● Titulaire d'une MC employé Barman (diplôme de niveau 3)

Le barman ou la barmaid participe à l'animation et à l'ambiance d'un bar tout en restant à l'écoute de ses clients. Au-delà du service des boissons, préalablement à l'ouverture du bar au public, il (elle) participe à la mise en place d'une ambiance liée aux objectifs de l'établissement.

#### ● Titulaire d'un BP Arts du service et commercialisation en restauration (diplôme de niveau 4)

Professionnel(le) de la restauration hautement qualifié(e), il (elle) maîtrise parfaitement les techniques de service et possède une très bonne connaissance des techniques de restauration. Il (elle) sait créer une ambiance suivant une thématique définie et accueillir une clientèle française comme étrangère. Il (elle) organise, gère son service en autonomie et anime son équipe.

#### ● Titulaire d'un BTS Hôtellerie - restauration option B : art culinaire, art de la table et du service (diplôme de niveau 5)

Il (elle) assume la responsabilité d'un service d'hôtellerie ou de restauration, la fidélisation et le développement de la clientèle. Il (elle) possède des aptitudes pour diriger, former, animer une équipe. C'est à la fois un organisateur et un gestionnaire, et il(elle) a le sens du contact.

### DÉBOUCHÉS

La diversité des entreprises permet aux employés de restauration d'évoluer tant au niveau local que national ou à l'international. Avec de l'expérience, ils peuvent envisager des postes d'encadrement et d'organisation du service en salle, ou encore des postes à orientation commerciale.

### FORMATIONS PROPOSÉES

#### ● EN APPRENTISSAGE

##### • Contrat d'apprentissage (16-29 ans)

« Étudiant(e) des Métiers », l'apprenti(e) a le statut de salarié(e). Il (elle) effectue une formation théorique et pratique, en alternance entre l'entreprise et le centre de formation.

#### ● EN FORMATION CONTINUE

Titulaires d'un autre CAP (connexe ou non) et désirant se perfectionner.

Adultes : Compte Personnel de Formation (CPF) de transition professionnelle, Pro A (reconversion ou promotion par alternance), Plan de Développement Compétences.

Découpage possibles des formations en blocs de compétences, selon l'organisme certificateur.

