



## Programme de la formation

# SERVEUSE - SERVEUR

## Restaurant & Brasserie

### Avec renforcement linguistique

#### Objectifs principaux :

- *Acquérir les compétences techniques et comportementales pour travailler comme serveur en salle, bar, traiteur ou brasserie.*
- *Maîtriser les fondamentaux de la relation client, de l'hygiène, et du service en restauration.*
- *Développer des compétences transversales : image de soi, communication orale et écrite, et activités physiques.*

#### Objectifs pédagogiques

- *Connaître son environnement de travail,*
- *Respecter les consignes de santé et de sécurité au travail,*
- *Respecter les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires conformément aux principes de la démarche HACCP,*
- *Organiser son travail,*
- *Organiser les opérations de nettoyage et d'entretien des locaux,*
- *Appliquer les techniques de nettoyage : travail manuel et mécanisé*
- *Travailler en équipe*
- *Communiquer en situation professionnelle*

#### CONTENU DU PROGRAMME

##### 1. Accueil et présentation du parcours – 3.5h

Présentation des objectifs,  
Présenter le déroulement de la formation (planning),  
Présentation de l'évaluation finale,  
Remise du matériel pédagogique, dont EPI et tenue de travail.

##### 2. Préparation de salle, dressage, service et débarrassage de table – 63h

***Théorie*** : dressage de table, disposition des couverts, service café/thé, chocolat, pliage de serviette, service à l'assiette, au plat, et respect des règles d'hygiène

***Pratique*** : mise en situation, préparation de salles pour différents types de services et assurer les divers services (petit-déjeuner, déjeuner, dîner, cocktails, buffet à approvisionner, service de boissons).

### **3. Accueillir et prendre les commandes – 49h**

*Théorie* : techniques d'accueil client, prise de commandes (manuel et P@D)

*Pratique* : jeux de rôle en situation, utilisation des outils numériques (PAD)

### **4. Règles d'hygiène, HACCP – 21h**

Réglementation sur l'hygiène alimentaire,

Réglementation sur la sécurité en restauration (normes HACCP),

Mise en pratique : application des règles en conditions réelles.

### **5. Entretien des lieux et plonge – 21h**

Techniques de nettoyage,

Techniques d'entretien des salles

Gestion de la plonge manuelle et avec machines (utilisation, entretien)

### **6. Module "Image de soi"- 14h**

Travail sur la présentation personnelle : gestion de l'image, posture professionnelle, tenue vestimentaire

### **7. Module "Activités physiques"- 21h**

Développement des aptitudes physiques

Gérer la fatigue, les changements de rythmes

Développer une posture pour travailler debout,

Assurer un renforcement musculaire (dédié aux tâches de service)

### **8. Réglementation professionnelle (droit du travail en restauration) - 7h**

Connaître ses droits et obligations en tant que serveur : contrats, horaires, législation sur le travail du soir, pause, rémunération

### **9. Communication orale et écrite : renforcement linguistique - 28h**

Communication en situation professionnelle :

Communication au sein de l'équipe et avec les autres personnels (équipes cuisine) : vocabulaire technique du secteur professionnel

Communication fournisseurs

Sensibilisation aux différents types de publics (usagers)

Savoir rendre compte de son activité

Comprendre et informer sur les tâches de nettoyage et désinfection

Savoir se repérer dans l'espace (sur plan de salle et en salle)

Travailler sa mémoire

- **Adaptation linguistique** : les termes techniques du service (commande, hygiène, communication client) seront explicités.
- **Temps de pratique orale** augmenté pour les stagiaires allophones afin de renforcer la compréhension et la capacité à communiquer efficacement en contexte professionnel.

### **10. Bilans et évaluation finale – 17.5h**

Évaluation des acquis via une épreuve pratique (service réel), un questionnaire sur la théorie (hygiène, service, HACCP) et une évaluation de la communication avec les clients

## METHODES PEDAGOGIQUES

**Apports théoriques** sous forme de cours magistraux, vidéos explicatives, et fiches techniques.

**Ateliers pratiques** : mise en situation de services, prise de commande en situation réelle, jeux de rôle pour simuler l'accueil des clients.

**Quizz** réguliers sur la réglementation HACCP, l'hygiène, la prise de commandes et la relation client.

**Échanges et retours d'expérience** : permettre aux participants de partager leurs expériences et d'apporter des améliorations.

## MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation en présentielle

Alternance systématique des apports de connaissance et de la mise en pratique

Mise en oeuvre des techniques en situation réelle.

## MODALITE D'EVALUATION

**Évaluation continue** : via des mises en situation, observations pratiques et tests de connaissance.

**Évaluation finale** : questionnaire sur les aspects théoriques (hygiène, HACCP, législation) et épreuve pratique de service en situation réelle.

## VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de formation

Attestation de Sauveteur Secouriste du Travail

Attestation de formation spécifique en matière d'hygiène alimentaire adaptée à l'activité des établissements de restauration commerciale - HACCP

## CONTACT ADMINISTRATIF

**Sophie SIMONIN** : mail : [contact@e2s-formation](mailto:contact@e2s-formation) / Tél : 06.72.66.79.17

## RÉFÉRENT TH

**Dominique Beaufreton** : mail : [d.beaufreton@e2s-formation.fr](mailto:d.beaufreton@e2s-formation.fr) / Tél. : 06.42.90.21.97

**Laurence PROU** : mail : [l.prou@e2s-formation.fr](mailto:l.prou@e2s-formation.fr) / Tél. : 07.84.58.50.21

## INTERVENANTS E2S FORMATION

**Laurence PROU & Dorian BRISSEAU**

## PUBLIC

Cette formation s'adresse à des salariés en insertion désireuse de se professionnaliser dans le secteur de la restauration.

6 pers. minimum – 8 pers. maximum

## PRE-REQUIS

Maîtriser la langue française à l'oral niveau A2 évalué lors d'un positionnement

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap (après étude du dossier)

**LIEU** Sur Niort (à définir)

**DUREE** : 245 heures

**DELAI DE REALISATION – PLANNING** : EN PJ (à titre indicatif)

**TARIF** CF : devis en PJ