Serveur en restauration

RNCP42924 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42757, 42716
Code(s) ROME	G1803
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	06/01/2032

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

9 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 7 à former et organiser l'évaluation et 2 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800137	Former
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200371	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814201320	Former et organiser l'évaluation
CAP FORMATION	49358822200080	Former et organiser l'évaluation
H2C CONSEIL	42924994900133	Former et organiser l'évaluation
H & C CONSEIL	42924994900075	Former et organiser l'évaluation
H & C CONSEIL	42924994900257	Former et organiser l'évaluation
H&C CONSEIL	42924994900273	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Par sa posture, ses qualités relationnelles et sa maitrise des techniques professionnelles, le serveur en restauration contribue à la satisfaction de la clientèle et à la prospérité du restaurant.

Afin d'offrir au client un environnement sain, sécurisé, fonctionnel et accueillant, le serveur en restauration prépare les

espaces et les produits nécessaires au service. Il accueille le client et l'accompagne tout au long de son parcours au sein de l'établissement, en français et en anglais. Il reflète l'image de l'entreprise et en transmet les engagements sociétaux et environnementaux contribuant ainsi à la renommée de l'établissement.

ACTIVITÉS VISÉES

En amont du service, le serveur en restauration réceptionne et contrôle les produits. Il les range en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de rotation des stocks. Il met à jour l'état des stocks et transmet les informations nécessaires à son supérieur hiérarchique. Il nettoie et met en place les espaces de restauration et leur équipement en matériels conformément aux protocoles d'hygiène et de sécurité de l'établissement. Il dresse la salle en fonction de l'activité et des réservations, en veillant à l'accessibilité des personnes en situation de handicap. Il alimente les postes de service et prépare les mises en place complémentaires. Il dispose les éléments de décor et met en service les équipements d'ambiance.

Le serveur en restauration prend les réservations par téléphone, en présentiel ou via les outils numériques. A l'arrivée du client, le serveur en restauration l'accueille avec courtoisie, prend en compte les informations enregistrées lors de la réservation, l'accompagne à sa table en s'assurant de son confort. Il tient compte des situations de handicap et adapte sa posture professionnelle à chaque client.

Vendeur-conseil, le serveur en restauration présente la carte, les menus et les suggestions du jour. Il renseigne le client sur l'origine des produits ainsi que les filières d'approvisionnement et favorise une consommation saine et durable. Il tient compte des préférences individuelles, des contraintes alimentaires et des allergies éventuelles des clients. Il conseille les mets et les boissons en fonction des goûts des clients et des objectifs de vente. Il suggère les ventes prioritaires et additionnelles, prend la commande, la reformule pour validation et la transmet aux services concernés.

Durant le service, le serveur en restauration prépare les boissons en respectant les dosages et les fiches techniques. Il sert les mets et les boissons en appliquant les techniques appropriées et en respectant les règles de préséance. Il anticipe les besoins complémentaires du client. Il adapte le rythme du service en coordination avec la cuisine et le bar. Selon l'établissement, il effectue des découpes, flambages ou finitions devant le client, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. Il procède aux débarrassages et maintient en permanence l'ordre, la propreté et l'organisation de l'espace de service.

En fin de service, le serveur en restauration prépare, édite et présente l'addition. Il encaisse le paiement, remet les justificatifs et s'assure de la satisfaction finale du client. Il recueille son avis, l'invite à revenir et à recommander l'établissement via les avis en ligne. Il contribue ainsi à la fidélisation du client et à l'e-réputation du restaurant. Le serveur en restauration clôture l'expérience client en le raccompagnant et en le saluant avec amabilité.

Le serveur en restauration utilise les outils numériques de réservation, de prise de commande, d'encaissement, de suivi des stocks et de traçabilité. Ecocitoyen, il met en œuvre les bonnes pratiques d'économie d'eau et d'énergie, rationalise l'utilisation des produits consommables et trie les déchets. Il applique les procédures de sécurité sanitaire des aliments et de prévention des risques professionnels. Il porte une tenue professionnelle adaptée et les équipements de protection individuelle.

L'emploi s'exerce en horaires décalés, en service du midi et/ou du soir, en coupures, souvent les week-ends, et les jours fériés. Il implique la station debout prolongée, le port de charges et de nombreux déplacements dans un environnement parfois bruyant, soumis aux pics d'affluence et propice au stress, avec des risques de glissades, de chutes, de brûlures et de troubles musculosquelettiques. Son poste de travail peut être adapté en fonction de son handicap éventuel.

Le serveur en restauration exerce dans des établissements de la restauration commerciale : bistronomique, brasserie, gastronomique, thématique, traiteur ou événementiel, hôtelier, restauration en hébergement touristique, établissement de santé, club de direction, bateaux de croisière, trains de luxe…

L'internationalisation de la clientèle exige du serveur en restauration des compétences en anglais correspondant au niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL).

Il travaille seul ou en équipe, en contact permanent avec la clientèle et en coordination étroite avec les équipes de salle, de bar et de cuisine, sous la responsabilité d'un maître d'hôtel ou d'un responsable de salle. L'activité peut varier en fonction des saisons et des zones géographiques, offrant des possibilités de mobilité au national et à l'international.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Réaliser les opérations préliminaires à l'accueil et au service du client

- Réceptionner et stocker les produits.
- Nettoyer et mettre en place les espaces de restauration et les locaux.

- Mettre en place les postes de service.

Servir le client et contribuer à la réussite de son expérience en français et en anglais

- Accueillir le client.
- Conseiller le client et prendre sa commande.
- Effectuer le service à table.
- Finaliser l'expérience client.

Blocs de compétences

RNCP42924BC01 — Réaliser les opérations préliminaires à l'accueil et au service du client

LISTE DE COMPÉTENCES

Réceptionner et stocker les produits.
Nettoyer et mettre en place les espaces de restauration et les locaux.
Mettre en place les postes de service.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 01 h 20 min
Le candidat se présente à l'épreuve avec un tablier pour les travaux de nettoyage et de mise en place.
Le jury lui indique le rang qui lui est attribué et lui remet les cartes et menus.
Le candidat nettoie, met en place et organise son rang en vue du service d'une table de deux et de quatre couverts.
Il prépare aux annexes les compléments de mise en place.
Il contrôle quantitativement un poste boisson et procède à son réapprovisionnement.
Le jury est présent en permanence pendant la mise en situation professionnelle.
Entretien technique : 00 h 20 min
L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle.
Il comporte deux parties :

- Le jury consacre cinq minutes à débriefer la mise en situation professionnelle avec le candidat.
- A l'aide d'un guide de questionnement, il complète ensuite l'évaluation des compétences « Nettoyer et mettre en place les espaces de restauration et les locaux » et « Mettre en place les postes de service ».

Il évalue la compétence « Réceptionner et stocker les produits ».
Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 40 min

RNCP42924BC02 — Servir le client et contribuer à la réussite de son expérience en français et en anglais

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir le client.
Conseiller le client et prendre sa commande.
Effectuer le service à table.
Finaliser l'expérience client.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 02 h 35 min
Le candidat se présente à l'épreuve avec une tenue professionnelle propre et soignée pour le service.
Le candidat accueille les clients, les conseille et prend la commande. Il prépare les boissons. Il sert les mets et les boissons aux clients.
Il prépare les additions et réalise l'encaissement. Il prend congé des clients et remet en état son rang.
Le jury est présent en permanence pendant la mise en situation professionnelle.
Entretien technique : 00 h 20 min
L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle.
Le jury consacre cinq minutes à débriefer la mise en situation professionnelle avec le candidat.
A l'aide d'un guide de questionnement, il complète ensuite l'évaluation des compétences.
Questionnaire professionnel : 00 h 20 min
Le questionnaire professionnel peut être traité avant ou après la mise en situation professionnelle et l'entretien technique.
Le candidat passe un test numérisé audiovisuel d'anglais professionnel correspondant au niveau B1 du cadre européen commun pour les langues.

La présence d’un surveillant est requise.
Durée totale de l’épreuve pour le candidat : 03 h 15 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Etablissements de restauration commerciale (bistronomique, brasserie, gastronomique, thématique, traiteur ou événementiel, hôtelier, restauration en hébergement touristique, établissement de santé, club de direction, bateaux de croisière, trains de luxe…).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Serveur en restauration
- Demi-chef de rang
- Commis de salle

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Réglementation de l’activité :

- Réglementation européenne du Paquet hygiène du 1 janvier 2006 ;
- Arrêté du 8 juin 2006 relatif à l'agrément sanitaire des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale ;
- Arrêté du 18 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux produits d'origine animale et aux denrées alimentaires en contenant ;
- Arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant ;
- Règlement (UE) n° 1169/2011 dit INCO (Information du consommateur) ;
- Arrêté du 08 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant ;
- Loi n° 2015-992 du 18 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte ;
- Loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (Egalim) ;
- Loi n° 2016-138 du 11 février 2016 relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire ;
- Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (loi climat et résilience).

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 4 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Conditions de travail contraignantes, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 765 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X61 — Serveurs de cafés restaurants · tension 4/5 (Élevée) S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration · tension 5/5 (Très élevée) S3X90 — Patrons et cadres de l’hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	101 569
Jugés difficiles à recruter	42 %

Emplois saisonniers	65 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X61 — Serveurs de cafés restaurants S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury du titre professionnel est composé de membres habilités par le directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi dans les conditions définies par un arrêté du ministre chargé de l'emploi relatif aux modalités de délivrance du titre.(Art. R?338-6 du Code de l'Éducation).

Financement en alternance (NPEC)

Cette certification ne figure pas au référentiel des niveaux de prise en charge (NPEC) en vigueur. En attendant que son niveau soit fixé, l'OPCO peut financer un contrat d'apprentissage sur la base d'une valeur d'amorçage (arrêté du 31 août 2022).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	06/01/2032
Date de dernière délivrance possible	06/01/2033

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	377	0	65 %	64 %
2023	364	0	76 %	70 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP39534

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP39534

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42924/