



## DESCRIPTION DU POSTE DE SERVEUR(SE) / CHEF DE RANG

### 1- *Tâches et Responsabilités :*

- **Attitude et Comportement :**

○ Vous vous devez :

- De faire preuve de ponctualité lors de votre arrivée sur l'établissement.
- D'adopter un langage courtois et respectueux vis-à-vis de vos collègues, de la clientèle ou de votre direction.
- De proscrire tout état d'ébriété ou toute consommation d'alcool ou de produits stupéfiants dans l'enceinte de l'établissement.

- **Propreté corporelle :**

○ Vous vous engagez à :

- Adopter la tenue réglementaire imposée par l'enseigne.
- A vous présenter à votre poste avec une tenue propre, repassée et chaussures cirées.
- A être rasé, coiffé, mains et ongles propres.

- **Mise en place :**

○ Vous assurer :

- La bonne disposition du mobilier.
- Le dressage en sets, serviettes, couverts, verreries et supports de vente des tables.
- L'approvisionnement en sets, serviettes, couverts et verrerie des consoles
- La répartition des moutardiers, pots à parmesan et pains coupés dans les consoles.
- La propreté en début et fin de service ; de la salle, des rangs, des consoles et de la vaisselle en utilisant les produits et matériaux appropriés.
- La communication avec votre hiérarchie en cas de dysfonctionnement.
- Une réactivité devant un incident touchant la sécurité et l'hygiène.

## **2- Gestes et Attitudes professionnels :**

### **- Accueil de la clientèle :**

#### **○ Vous assurer :**

- L'accueil des clients avec le sourire en faisant preuve d'attention, d'écoute et de disponibilité et sans le faire attendre.
- Une adaptation aux diverses situations lors de l'accueil des clients (Chaise bébé, personnes handicapées, etc...).
- Aux clients un choix de tables en lui présentant les lieux et en vous référant aux réservations et à la disponibilité.
- L'accompagnement du client jusqu'à sa table et lui remettre la carte.

### **- Le téléphone :**

- Vous pratiquez le 1<sup>er</sup> contact avec le client pour les demandes d'informations.
- Vous notez les réservations de façon rigoureuse.
- Vous transférez le client vers un responsable en cas de demande spécifique.
- Vous êtes le représentant de l'enseigne et de son image.

### **- La prise de commande :**

- Vous connaissez le plan de salle et les numéros des tables.
- Vous connaissez la carte, les menus et leur composition ainsi que les formules et plats du jour.
- Vous maîtrisez le système informatique.
- Vous appliquez les règles de savoir vivre et de présence.
- Vous savez intervenir pour guider le client à faire son choix, à prendre sa décision.
- Vous jonglez avec les arguments autour des supports de vente et valorisez les avantages du produit.
- Vous traitez judicieusement les questions et les objections du client.
- Vous pratiquez la vente additionnelle.
- Vous pratiquez l'écoute, le questionnement, la reformulation et vous vous assurez de la conformité de la commande.
- Vous respectez les procédures d'enregistrement des commandes sur l'outil informatique.

### **- Le Service :**

- Vous pratiquez la manipulation de la verrerie avec le plateau et des couverts à l'aide de l'assiette.
- Vous présentez et servez les apéritifs et les boissons à chacun des convives, grâce à votre mémoire et votre organisation.

- Vous présentez le vin au client, vous lui faites goûter, et le servez au même titre que le champagne.
- Vous adoptez les attitudes adéquates dans le cadre de non-conformité de la commande et de la qualité des produits.
- Vous respectez les circuits de déplacement pendant le service et en toute sécurité en retirant régulièrement les plats en cuisine.
- Vous vous assurez de la satisfaction du client par des contrôles bouchers réguliers
- Vous assurez le suivi de vos tables, en respectant des délais fixés par le client et par l'établissement.
- Vous débarrassez les assiettes et couverts ainsi que les déchets directement en plonge sans stocker sur votre console.
- Vous respectez les règles de préséance et de sécurité devant le client, pour la manipulation des verres et couverts.
- Vous êtes responsable de l'encaissement de vos tables.
- Vous assurez la prise de congé du client.
- Vous veillez à la bonne présentation visuelle de la salle par un débarrassage et redressage rapide des tables libérées par les clients.
- Vous avez l'obligation d'exécuter en début et fin de service les travaux d'intérêt généraux qui incombent à votre rang.
- Chaque prise de poste ou fin de poste doit être pointée ainsi que la pause repas, pour cette dernière dans le cas contraire, 45min vous seront décomptées.

### ***3-Développement du chiffre d'affaire :***

#### **- Votre Rôle :**

- Vous assurez un prix moyen par couvert en chiffre d'affaire par une vente suggestive.
- Vous assurez une rotation des tables de manière propre, rapide et efficace.
- Vous êtes volontaire, en cas de nécessité, en renfort ou en remplacement d'un collègue.
- Vous gérez votre service et vos encaissements en évitant les erreurs et oublis de facturation.
- Vous êtes responsable et redevable envers la société des montants de vos lectures de caisse.

Mention "lu et approuvé" et signature

Date :