

Serveur en brasserie

Apprendre le métier par le geste.

Préparer des demandeurs d'emploi à intégrer durablement une équipe de restauration traditionnelle, en maîtrisant les gestes du service, la relation client et les codes professionnels de la salle.

168 h

DURÉE TOTALE

5 semaines + 1 journée

RYTHME INTENSIF

Présentiel

MODALITÉ



● Mise en situation SMUTNAG

Formation : 30 rue Pierre Lescot, Paris

Un cadre clair pour *entrer dans le métier.*

Préparer des demandeurs d'emploi à intégrer durablement une équipe de restauration traditionnelle, en maîtrisant les gestes du service, la relation client et les codes professionnels de la salle. Le parcours alterne apports structurés, pratique guidée, mises en situation et accompagnement vers l'emploi.

168 h

DURÉE TOTALE

**5 semaines + 1
journée**

PARCOURS INTENSIF

Présentiel

MODALITÉ

**12 à 15
personnes**

EFFECTIF INDICATIF

Public visé

- Demandeurs d'emploi inscrits à France Travail.
- Professionnels ayant une première expérience en salle, au bar ou en cuisine.
- Personnes disposant d'un projet professionnel validé vers la restauration.

Prérequis

- Comprendre, parler et écrire le français, niveau B1 recommandé.
- Être disponible pendant les 5 semaines et la journée supplémentaire.
- Être motivé par le service et le travail en équipe.
- Pouvoir s'adapter au rythme et aux contraintes d'un service.

Modalités d'accès

Information collective ou entretien, validation du projet par France Travail, positionnement du candidat, puis validation du dossier par le financeur et l'entreprise.

Délai et lieu

Délai d'accès indicatif de 7 à 21 jours calendaires après l'inscription, sous réserve des validations France Travail, entreprise et financeur. Enseignements au 30 rue Pierre Lescot, 75001 Paris ; plateau technique à la Brasserie Pastis.

Dates et horaires

Définis pour chaque session et communiqués sur la convocation et la convention de formation.

Équipe pédagogique

Formateurs professionnels du métier. L'identité de l'intervenant est précisée dans les documents de la session.

Moyens matériels

Salle équipée, écran de projection, supports Digiforma et plateau restaurant avec tables, vaisselle, verrerie, plateaux, caisse et matériel de service.

Comprendre ce que l'on va *apprendre à faire*.

Les objectifs sont concrets, directement reliés aux situations de travail et observables pendant le parcours.

01

Posture professionnelle

Adopter les comportements, la présentation et le langage attendus en restauration.

02

Travail d'équipe

Communiquer avec la salle, la cuisine et le bar, y compris pendant les temps forts.

03

Parcours client

Accueillir, installer, conseiller et accompagner le client jusqu'à son départ.

04

Commande et vente

Prendre une commande fiable et proposer un plat ou une boisson avec justesse.

05

Hygiène HACCP

Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité à chaque étape du service.

06

Connaissance produits

Présenter les produits et les recettes proposés dans les établissements partenaires.

07

Repères économiques

Comprendre chiffre d'affaires, coût matière, marge et ventes additionnelles.

08

Autonomie en salle

Tenir les principaux postes : accueil, rang, service, débarrassage et encaissement.

Objectif emploi

À l'issue du parcours, l'apprenant doit pouvoir participer à un service complet et tenir progressivement son rang dans un établissement partenaire.

Des compétences utiles *dès le premier service.*

Chaque compétence est travaillée par l'observation, l'entraînement et la répétition en situation professionnelle.



Préparer la salle

Réaliser la mise en place, vérifier le matériel et organiser son poste avant le service.



Maîtriser les techniques

Servir à l'assiette, au plateau et assurer le service des boissons.



Gérer un rang

Prioriser les tâches et coordonner les envois avec la cuisine et le bar.



Conseiller le client

Présenter l'offre, identifier le besoin et favoriser une expérience positive.



Traiter les imprévus

Rester professionnel face au stress, aux objections et aux réclamations.



Encaisser

Contrôler l'addition et réaliser un encaissement dans le respect des procédures.



Contribuer aux ventes

Pratiquer la vente additionnelle sans dégrader la qualité de l'accueil.



Gérer le quotidien

Participer au réassort, au suivi des stocks courants et à la propreté de la salle.

Progression

Observer le bon geste, pratiquer avec accompagnement, corriger les écarts, puis gagner en autonomie dans un environnement proche du réel.

01

SEMAINE

— PROGRAMME JOUR PAR JOUR

Métier, posture et fondamentaux

Poser les bases du métier, de l'hygiène et de la relation client.

Jour 1

Découvrir le métier

Missions du serveur, environnement de travail, valeurs de l'enseigne, établissements partenaires et attentes des employeurs.

Jour 2

Appliquer les règles HACCP

Hygiène personnelle, sécurité alimentaire, protocoles de nettoyage, traçabilité et prévention des contaminations.

Jour 3

Adopter la bonne posture

Tenue, langage corporel, ponctualité, communication positive et coordination avec l'équipe.

Jour 4

Comprendre le parcours client

Accueil, écoute, présentation de l'offre, objections, réclamations et communication non violente.

Jour 5

Vendre et fidéliser

Techniques de vente, suggestion, vente additionnelle, jeux de rôle et mise en situation complète.

Validation de la semaine

Évaluation : jeux de rôle, quiz et QCM de connaissances.

02

SEMAINE

— PROGRAMME JOUR PAR JOUR

Bases du service en salle

Acquérir les gestes fondamentaux d'un service organisé.

Jour 6

Préparer la salle

Mise en place à la française, contrôle du matériel, dressage, alignement et vérification du poste.

Jour 7

Maîtriser les gestes de service

Port du plateau, service à l'assiette, service des boissons, débarrassage et remise en état.

Jour 8

Accueillir et installer

Prise en charge à l'entrée, placement, présentation de la carte et premiers conseils.

Jour 9

Prendre une commande

Questionnement, reformulation, saisie, transmission fiable et prise en compte des demandes particulières.

Jour 10

Réaliser un service guidé

Enchaînement mise en place, accueil, commande, service et débarrassage sous accompagnement.

Validation de la semaine

Évaluation : observation des gestes et service guidé.

03

SEMAINE

PROGRAMME JOUR PAR JOUR

Coordination chaud / froid

Coordonner plusieurs postes et tenir le rythme du service.

Jour 11

Tenir le poste froid

Organisation du run froid, préparation des sorties, contrôle visuel et coordination avec la salle.

Jour 12

Découvrir le poste chaud

Lecture des envois, respect du timing, port des assiettes et annonce des plats.

Jour 13

Synchroniser chaud et froid

Communication avec la cuisine et le bar, priorisation et continuité du parcours client.

Jour 14

Gérer plusieurs tables

Organisation du rang, anticipation, mémorisation et gestion simultanée des demandes.

Jour 15

Tenir un service soutenu

Simulation de rush, maintien de la qualité, gestion du stress et analyse des écarts.

Validation de la semaine

Évaluation : service simulé et débriefing individuel.

04

SEMAINE

— PROGRAMME JOUR PAR JOUR

Perfectionnement et autonomie

Prendre en charge un parcours client complet avec moins d'assistance.

Jour 16

Gérer l'accueil et la commande

Accueil, installation, conseil et prise de commande sur plusieurs tables.

Jour 17

Conseiller et vendre

Argumentaire, vente additionnelle, allergies, régimes et demandes spécifiques.

Jour 18

Encaisser avec rigueur

Contrôle de l'addition, présentation de la note, moyens de paiement et procédures de caisse.

Jour 19

Gérer le quotidien de la salle

Réassort, stocks courants, propreté, préparation du service suivant et transmission d'informations.

Jour 20

Tenir un rang en autonomie dirigée

Service complet en binôme puis prise en charge progressive d'un rang sous observation.

Validation de la semaine

Évaluation : grille de compétences en situation.

05

SEMAINE + 1
JOURNÉE

PROGRAMME JOUR PAR JOUR

Validation et préparation à l'emploi

Valider l'autonomie et préparer l'intégration en établissement.

Jour 21

Tenir son rang

Organisation autonome du poste, anticipation des besoins et coordination avec l'équipe.

Jour 22

Gérer les imprévus

Retards, erreurs de commande, réclamations, incidents de service et communication sous pression.

Jour 23

Garantir la satisfaction client

Contrôle de l'expérience, fidélisation, traitement des retours et qualité de la prise de congé.

Jour 24

Réaliser une mise en situation complète

Service de l'ouverture à la clôture, observation individualisée et remédiation ciblée.

Jour 25

Consolider les gestes du service

Entraînement ciblé sur les points à renforcer : mise en place, service au plateau, coordination et encaissement, avec retours individuels.

Jour 26

Valider le parcours

Évaluation pratique finale, cas concret, QCM, bilan individuel et préparation à la prise de poste.

Validation de la semaine

Évaluation finale : pratique, cas concret, QCM et bilan individuel.

Apprendre en faisant, *progresser avec des repères.*

Le suivi combine présence, entraînement, observation des gestes et bilans réguliers pour rendre la progression visible.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques courts, structurés autour de situations réelles.
- Démonstrations métier puis répétition guidée sur plateau technique.
- Jeux de rôle, études de cas, simulations de service et débriefings.
- Supports numériques et ressources de suivi accessibles via Digiforma.
- Retours individuels réguliers pour corriger les gestes et la posture.

Modalités d'évaluation

- Positionnement et entretien individuel à l'entrée du parcours.
- Quiz ou QCM pour vérifier l'acquisition des connaissances.
- Grilles d'observation en situation et suivi hebdomadaire.
- Évaluation pratique finale sur une situation professionnelle complète.
- Bilan individuel et remise d'une attestation de formation.

Accessibilité

L'équipe SMUTNAG étudie en amont les adaptations possibles. Contact : smutnag-formation.netlify.app/contact.

Financement POEI

Sans reste à charge pour le candidat, sous réserve de validation du dispositif par France Travail et le financeur.

Suivi et validation

Émargement, suivi hebdomadaire, bilan individuel et attestation de formation à la fin du parcours.

SMUTNAG est la marque pédagogique de Pacala Formations - SIRET 91102345500015 - Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84692293269 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Certification Qualiopi délivrée au titre des actions de formation.

Contact et inscription

contacts@pacala-formations.com - smutnag-formation.netlify.app/contact

Réclamation

Une demande peut être transmise à tout moment depuis smutnag-formation.netlify.app/reclamation.