

Serveur(euse) (6513)



Un serveur a pour fonction de servir la clientèle aux tables en expliquant le menu et la carte des boissons. Il accroît des ventes en prenant les commandes, en apportant les repas et les boissons demandés et en faisant régler l'addition une fois le repas terminé. Il interagit avec la clientèle de façon à générer une relation et une ambiance qui reflètent les caractéristiques de l'établissement. Il utilise également ses compétences interpersonnelles ainsi que ses connaissances des produits pour répondre aux attentes de la clientèle, et même les surpasser. Cette fonction de travail se trouve principalement dans le sous-secteur de la restauration. Le titulaire du poste travaille dans les types d'établissement suivants : les salles à manger d'hôtels, les centres de villégiatures, les clubs privés, les services banquets, les services de traiteur et autres établissements de restauration.

Responsabilités

SERVICE À LA CLIENTÈLE/PRISE DE COMMANDE ET SERVICE DE METS ET BOISSONS 40 %

- Identifier les attentes et les contraintes de la clientèle afin de planifier le déroulement du service
- Accueillir la clientèle, décrire le menu et proposer des choix
- Converser avec la clientèle
- Prendre les commandes et les transmettre au personnel en cuisine et au personnel du bar
- Coordonner la sortie des plats
- Être attentif aux besoins de la clientèle pendant la durée du repas
- Recevoir et traiter les plaintes ainsi que les commentaires
- Servir les boissons, les mets et les vins ou toute autre boisson alcoolisés commandés
- Vérifier la satisfaction de la clientèle
- Entretenir et réapprovisionner les tables pendant le service, au besoin
- Débarrasser et redresser la table pour les prochains clients
- Présenter l'addition aux client(e)s et percevoir les sommes dues
- Remercier et saluer la clientèle à son départ

EFFECTUER LA MISE EN PLACE 25 %

- Ouvrir l'établissement
- Aménager la salle ou sa section en fonction des réservations
- Dresser les tables
- Effectuer la mise en place dans les aires de service
- Préparer le système de point de vente et le fonds de caisse (s'il y a lieu)
- Vérifier la mise en place finale

SERVICE DES VINS ET SPIRITUEUX, s'il y a lieu 15 %

- Tenir l'inventaire des vins et des verres à vin et procéder à la commande de ceux-ci au besoin
- Décrire les vins à la clientèle
- Suggérer des associations de mets et de vins
- Prendre la commande de vin
- Effectuer une évaluation sensorielle des vins.
- Ajuster les verres de la table en fonction du vin commandé
- Servir le vin aux convives

PARTICIPER À LA FERMETURE DE L'ÉTABLISSEMENT 20 %

- Refaire la mise en place de la salle selon les besoins du prochain service
- Emballer et ranger les aliments
- Effectuer le rangement et l'entretien des aires de travail et des appareils
- Signaler les produits manquants au superviseur
- Balancer et fermer la caisse



Niveaux de langue

FR Fonctionnel
EN Fonctionnel

Conditions de travail

- Jour, soir et fin de semaine
- L'organisation du travail peut varier selon la saison touristique
- Salaire horaire de 15\$ + pourboire

Critères à l'embauche

- Aucune expérience particulière n'est exigée
- Expérience de contact avec la clientèle (commis-débarrasseur, suiteur ou préposé au bar) constitue un atout
- Diplôme d'études professionnelles en service de la restauration un atout
- Connaissance des techniques d'accueil
- Capacité à soulever des charges jusqu'à 10kg
- Connaissance du milieu culinaire, des caractéristiques du vin et des bières (selon le poste)
- Connaissance des principes de base de l'opération des systèmes informatiques en lien avec la restauration
- Aptitudes pour le service à la clientèle, la gestion des clients difficiles et la résolution de conflits

Compétences et qualifications



COMPÉTENCES GÉNÉRALES

- Aptitudes pour le service à la clientèle, la gestion des clients difficiles et la résolution de conflits
- Aptitudes pour le travail d'équipe
- Souci du détail
- Sens de l'organisation
- Capacité à soulever des charges jusqu'à 10 kg



HABILETÉS

- Linguistiques :
 - Maîtrise du français tant à l'oral qu'à l'écrit
 - Connaissance ou maîtrise de l'anglais constitue un atout
 - La maîtrise d'autres langues constitue un atout
- Utiliser des stratégies ou des techniques de communication efficaces
- Communiquer de façon professionnelle
- Habilités pour de l'écoute active



CONNAISSANCES

- Connaissance des techniques d'accueil
- Connaissance des caractéristiques des différents vins, bières et des menus offerts par l'établissement
- Connaissance et application des principes de base en santé et sécurité, du SIMDUT, des premiers soins et de même qu'en hygiène et salubrité
- Connaissance des principes de base de l'opération des systèmes informatiques en lien avec la restauration



QUALITÉS

- Autonomie
- Sens de l'initiative
- Polyvalence
- Tolérance au stress
- Dynamisme
- Esprit d'équipe



WWW.OBJECTIF-TOURISME.CA

**Le masculin est utilisé uniquement dans le but d'alléger le texte*

Les informations fournies dans ce document sont à titre indicatif et non contractuel. Elles sont présentées dans le cadre du projet-pilote d'intégration en emploi des demandeurs d'asile en tourisme.