

Bloc 1 : Organiser et assurer le bon déroulement du service en salle

Activités	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluations
<p>Préparation du service en vue d'accueillir les clients et organisation du travail au sein de l'équipe</p>	<p>C1. Préparer le service en établissant le planning, le plan de salle, la répartition des tâches et le briefing d'avant service afin d'assurer les bonnes conditions d'accueil des clients</p>	<p>Etude de situation professionnelle numérisée pour la préparation du service, le contrôle de la conformité de la mise en place de la salle, la fluidité du service, l'encaissement et le contrôle de caisse</p> <p>Durée : 30 min</p> <p>Et une mise en situation reconstituée de service en salle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil et installation des clients - Présentation de la carte et prise de commande (en français et en anglais) - Une technique de service spécifique à réaliser 	<ul style="list-style-type: none"> - Le plan de salle établi : <ul style="list-style-type: none"> o prend en compte le nombre et les particularités des réservations (anniversaires, séminaires...) et l'activité prévisionnelle o respecte les règles de bonne circulation entre les tables en termes de confort et de sécurité - Le planning réalisé tient compte des ressources humaines disponibles et des règles conventionnelles - L'affectation des tables entre les membres de l'équipe en salle est équilibrée en nombre de tables ou de couverts et prend en compte les compétences des membres de l'équipe - Le briefing d'avant-service est préparé et transmis en tenant compte de : <ul style="list-style-type: none"> o L'état et particularités des réservations (anniversaires, séminaires) o Les informations concernant le menu, la carte, la composition des plats (ingrédients et allergènes), les accords mets vins o Les objectifs commerciaux et les éléments d'argumentation commerciale (plats ou produits à valoriser, vente additionnelle...) o Les conditions d'accueil du client (tenue et posture de service)
	<p>C2. Contrôler la conformité de la mise en place et de la remise en état de la salle en contrôlant le respect des règles d'accueil, des règles de sécurité et d'hygiène afin d'assurer une prestation de qualité</p>	<p>Entretien avec le jury</p>	<p>L'ensemble des points de contrôle de la mise en place est vérifié :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La disposition du mobilier et du service de table par rapport au nombre de couverts et au plan de table - La bonne circulation et accessibilité des espaces (accès de secours, personnes en situation de handicap) - L'approvisionnement des meubles et buffets - La propreté des espaces accueillant la clientèle - La propreté des ustensiles et accessoires à disposition des clients - Le respect des règles d'hygiène et de sécurité sanitaire - Le respect des règles de l'établissement en termes de nettoyage

<p>Service aux clients</p> <p>Qualité de l'accueil</p> <p>Prise de commande</p> <p>Coordination du service</p>	<p>C3. Garantir la qualité de l'accueil client, en assurant la coordination de l'accompagnement du client à sa table, en appliquant et faisant respecter la procédure d'accueil de l'établissement et en traitant les éventuelles réclamations afin d'assurer la satisfaction de la clientèle</p>
	<p>C4. Prendre les commandes en présentant les différentes cartes aux clients, en les informant et en les conseillant tout en proposant des produits additionnels afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement</p>

Durée : 30 min

<ul style="list-style-type: none"> - Les cas de non-conformité sont identifiés et explicités
<ul style="list-style-type: none"> - La réservation des clients ou la disponibilité de l'établissement sont vérifiées en utilisant les supports utilisés dans l'établissement - Les particularités et demandes spécifiques des clients (handicap, différence culturelle, régimes et allergies, etc.) sont prises en compte et transmises à l'équipe - Les règles de bienséance sont appliquées et contrôlées lors de l'accueil et tout au long du service - Les clients sont placés à leur table avec les gestes de bienséance - Les manquements aux procédures d'accueil et de service de l'équipe sont rectifiés - Le traitement des insatisfactions clients est réalisé avec tact et diplomatie - La satisfaction de la clientèle est questionnée à différents moments (emplacement et table proposée, solution apportée lors d'une réclamation, etc.)
<ul style="list-style-type: none"> - La carte et les priorités de vente de l'établissement sont valorisées auprès du client en français et en anglais - Les plats sont mis en valeur à partir de différentes caractéristiques (provenance, saisonnalité) et en tenant compte des spécificités des clients (régimes spécifiques, ingrédients allergènes) - La proposition des vins et des produits additionnels est valorisée : <ul style="list-style-type: none"> - le vocabulaire technique est adapté à l'argumentation - les particularités des produits sont déclinées (types, cépages) - l'association des produits avec les différents mets choisis est cohérente - La prise de commande est réalisée en tenant compte des souhaits des personnes sur les supports appropriés

Référentiel CQP Maître d'hôtel – CPNEFP des HCR

	<p>C5. Assurer la fluidité du service en salle en coordonnant les activités de la salle et de la cuisine et en assurant les services spécifiques, afin d'assurer la qualité de la prestation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La disponibilité des plats/produits en cuisine (rupture ou temps d'attente) est transmise à l'équipe en salle - Le bon déroulement de l'ensemble du service est contrôlé - Les mesures correctrices nécessaires en cas de dysfonctionnement sont mises en place ou proposées - La remise en état des tables est contrôlée dès un départ client - Le service spécifique (service au guéridon, flambage, à l'américaine, etc.) est réalisé conformément aux attendus : Les techniques utilisées sont appropriées Le temps de réalisation du service est adapté La présentation au client est conforme
<p>Gestion de la caisse</p>	<p>C6. Préparer et effectuer les opérations d'encaissement sans erreur auprès des clients afin de finaliser la prestation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'ensemble des produits consommés de chaque table est enregistré correctement sur le support adapté - La facturation réalisée correspond à la demande effectuée (TVA ; détail ou non ...) - La satisfaction du client est vérifiée - L'encaissement est réalisé selon le mode de paiement du client - Le paiement est systématiquement vérifié (application) - La prise de congé est réalisée avec bienveillance
	<p>C7. Contrôler la caisse en appliquant les procédures de l'établissement afin de vérifier que les montants correspondent au rapport de chiffre d'affaires journalier</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les procédures de l'établissement en matière de vérification et de clôture de la caisse sont respectées. - La concordance entre le rapport de caisse et le fond de caisse est vérifiée - Les écarts éventuels sont signalés et expliqués

Bloc 2 : Participer à la gestion et à la commercialisation de l'offre du restaurant

Activités	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Gestion des stocks en matériel et boissons nécessaires au service et participation aux achats	C8. Evaluer les besoins en matériel et boissons en lien avec les personnes concernées (sommelier) en vue de faire une proposition au responsable d'établissement	Etude de situation numérisée sur une gestion de stock et une commande à réaliser, un devis à établir et suivi d'une prestation Durée : 30 min	Les besoins en matériels et boissons sont évalués en fonction : <ul style="list-style-type: none"> - de l'état des stocks - des informations communiquées par les autres membres de l'établissement (sommelier, serveurs, ...) - des facteurs impactant l'établissement (événements particuliers, activité touristique, ...) - Les outils et documents mis à disposition par l'établissement sont correctement renseignés et tenus à jour
	C9. Réaliser les commandes nécessaires auprès des fournisseurs en prenant en compte les impératifs en termes de délai, stockage et équilibre financier de l'entreprise afin de garantir le bon déroulement de l'activité		<ul style="list-style-type: none"> - Un état précis de la commande à passer est réalisé : produits, références, quantité - Les commandes sont préparées ou passées selon les besoins de l'établissement - La conformité des livraisons aux bons de commande est vérifiée - l'application des règles de sécurité et d'hygiène alimentaire lors du stockage des marchandises est contrôlé
Gestion d'un évènement à la demande d'un client	C10. Etablir un devis pour un événement en travaillant en lien avec les autres services de l'établissement afin que l'offre technique et commerciale réponde à la demande du client et aux objectifs commerciaux de l'établissement		<ul style="list-style-type: none"> - Le devis établi prend en compte tous les éléments de la demande (menus, nombre de couverts, prestations associées, lieu de réalisation de la prestation, date et durée de la prestation ...) - Le chiffrage est conforme à la tarification appliquée par l'établissement - La réservation est enregistrée en cas d'acceptation du devis, les raisons du refus sont recherchées le cas échéant
	C11. Superviser l'intervention de prestataires extérieurs en assurant le suivi et le contrôle du respect du cahier	<ul style="list-style-type: none"> - Le contrôle de la prestation tient compte du respect de la commande : <ul style="list-style-type: none"> - respect du calendrier, des délais ou durée d'intervention ; - déroulement de la prestation et résultat obtenu - état des espaces pendant et après l'intervention, 	

Référentiel CQP Maître d'hôtel – CPNEFP des HCR

	des charges afin de garantir la bonne réalisation service		- L'activité du service en salle est articulée en tenant compte de l'intervention des prestataires
--	---	--	--

Bloc 3 : Manager et animer l'équipe en salle

Activités	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Participation à la gestion des recrutements et à l'intégration des membres du service en salle	C12. Renforcer l'équipe ou assurer un remplacement en déclenchant le recours à des recrutements ou des ressources supplémentaires internes ou externes tout en tenant compte de l'équilibre entre les besoins de la production et les impératifs budgétaires de l'établissement	Etude de situation professionnelle numérisée : <ul style="list-style-type: none"> - recours à des recrutements - conduite d'entretien - accueil de nouveaux collaborateurs - évaluation de compétences Durée : 30 min maximum pour l'étude de situation numérique	<ul style="list-style-type: none"> - Les besoins de recrutement au sein de l'équipe sont justifiés par des éléments quantitatifs (activité de l'établissement/ planning/impératifs de services, masse salariale de l'équipe...) - La fiche de poste est établie selon des critères définis (activités à réaliser, compétences visées, conditions d'exercice...)
	C13. Conduire les différents types d'entretiens en répondant aux différents objectifs visés tout en appliquant les techniques adaptées et en respectant le code du travail afin d'argumenter de manière objective auprès de la direction sur les décisions à prendre et actions à mettre en place	Et Entretien de situation professionnelle dans le cadre d'un échange avec le jury sur : <ul style="list-style-type: none"> - Animation d'équipe - Gestion d'une situation délicate 	<ul style="list-style-type: none"> - La préparation de l'entretien est réalisée conformément aux objectifs visés (entretien professionnel, annuel, de recrutement, etc.) - Les techniques d'entretien appliquées permettent d'obtenir les informations à rechercher - L'ensemble des informations transcrites dans un compte-rendu d'entretien sont objectivées (argumentation de la personne questionnée, objectifs réalistes et réalisables, délais) - Les questions de l'entretien, et le cas échéant les critères de sélection respectent le code du travail (non-discrimination)
	C14. Accueillir les nouveaux collaborateurs en leur présentant l'organisation du service, les objectifs et standards qualité de l'établissement, les règles QHSE afin d'assurer leur bonne intégration	Durée : 10 min maximum de préparation et 10 min d'échange avec le jury	<ul style="list-style-type: none"> - L'intégration du nouveau collaborateur est réalisée conformément au process de l'établissement et en vue de favoriser l'accueil et l'information auprès du nouvel entrant - Les situations de handicap sont prises en compte dans l'accueil et si besoin, l'aménagement du poste de travail est réalisé en concertation avec la direction - Les règles d'hygiène, de sécurité et RSE de l'établissement sont rappelées

Animation de l'équipe	C15. Animer l'équipe en organisant des temps d'échanges formels (briefings et débriefings) et informels afin d'assurer la transmission des informations utiles, et de maintenir la cohésion et l'implication des équipes et de travailler dans un climat agréable.	<ul style="list-style-type: none"> - Des moments formels ou informels pour échanger avec l'équipe sur l'activité et les problématiques rencontrés sont programmés régulièrement - L'animation prend en compte la diversité et la différence pour optimiser le travail à réaliser - Les dysfonctionnements ou difficultés remontés sont pris en compte sans jugement - Les remarques pour améliorer les pratiques ou revenir sur un dysfonctionnement sont constructives - Les solutions proposées combinent les réponses aux besoins du personnel et aux besoins du service - La satisfaction de l'employé sur la solution proposée est vérifiée - Une ambiance conviviale de travail est incitée et mise en place (respect et bienveillance)
	C16. Gérer les situations délicates au sein de l'équipe avec recul et modération, en prenant en compte la diversité des profils, afin de résoudre les difficultés et prévenir les situations de crise	<ul style="list-style-type: none"> - La communication est adaptée à la situation (écoute, questionnement pour appréhender la situation auprès des personnes concernées) - La situation délicate (problématique personnelle, conflit, etc.) est analysée objectivement - Une solution juste et équitable est proposée - En cas de non-respect des règles de l'établissement ou de comportements inadaptés, la réponse appropriée est mise en place avec la hiérarchie (avertissement, sanction)
	C17. Accompagner la montée en compétences des membres de l'équipe en évaluant leurs besoins de formation afin de l'assurer en interne ou d'organiser une formation externe	<ul style="list-style-type: none"> - L'évaluation des compétences est mise en place lors de temps spécifiques (contrôles, débriefing) et est annoncée aux membres concernés de l'équipe - Les tâches et explications du collaborateur évoquées lors de sa pratique sont valorisées ou réajustées avec bienveillance (actions correctives) - Un accompagnement spécifique (tutorat) est mis en place en fonction des besoins des membres de l'équipe (salariés ou alternants) - L'entraide et le partage des connaissances au sein de l'équipe sont incités et valorisés

- Des actions de formation externes sont proposées en concertation avec le collaborateur et la direction (objectif de la formation, durée et disponibilité envisagée)