

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31341**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Limonadier

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) - CERTIDEV	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3292 - Hôtels, cafés, restaurants (HCR)

Code(s) NSF :

334 Accueil, hôtellerie, tourisme

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le limonadier H/F assure le service des boissons au comptoir, en salle ou en terrasse pour la clientèle des bars, cafés, brasseries en garantissant la qualité de l'accueil et du service.

Il peut également avoir à prendre en charge en tout ou partie la gestion des stocks.

Selon les établissements, il peut aussi être amené à servir des préparations culinaires simples.

Le métier de limonadier H/F s'articule autour de cinq grandes activités :

- Approvisionnement et mise en place de la salle et du bar
- Service, vente boissons et restauration légère
- Accueil de la clientèle
- Facturation, encaissement
- Prévention, sécurité et santé, réglementation

Le titulaire de ce CQP est capable de :

- Réceptionner, contrôler, stocker les denrées et réaliser des inventaires
- Mettre en place les produits, les matériels et supports de vente
- Vérifier quotidiennement les équipements le matériel
- Approvisionner/ réapprovisionner les dessertes, buffets, consoles, meubles réfrigérés, cave du jour...
- Mettre en place et contrôler le comptoir, la salle, la terrasse, préparer le plateau pour que tout le matériel de service soit à disposition
- Remettre en état les locaux, équipements
- Adapter le déroulement du service
- Etablir une commande et la transmettre dans les services, promouvoir des produits et veiller au suivi des commandes
- Respecter les circuits de la nourriture
- Utiliser des fiches techniques pour créer des produits
- Proposer et servir des boissons et de la restauration légère à l'assiette
- Passer son rang à un collègue
- Prendre en charge les clients et veiller à leur satisfaction
- Adopter une attitude cohérente avec l'image de l'établissement pour ne pas déstabiliser le client
- Etre à l'écoute du client et répondre à ses demandes
- Conseiller le client dans le choix des boissons
- Adapter son comportement aux types de clientèle et aux moments du service
- Renseigner le client sur les activités touristiques, culturelles et sur les activités de l'établissement
- Ouvrir et clôturer sa caisse, utiliser correctement tous les modes de paiement, tenir une caisse, rendre la monnaie, sécuriser le cash
- Assurer le suivi des commandes de la clientèle
- Séparer une note globale en comptes séparés
- Contrôler l'âge d'un client éventuellement mineur
- Diffuser les documents et outils de prévention
- Détecter les comportements à risques, repérer les conduites addictives et/ou des conduites agressives
- Repérer la présence de substances psycho actives
- Intervenir en cas d'incident de personne ou de confrontation physique

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

La restauration regroupe une palette très diversifiée : restaurants traditionnels, brasseries, restauration à thème.

Au sein de cet ensemble, les limonadiers sont essentiellement employés dans les cafés, bars ou brasseries. L'immense majorité de ces établissements est tenu par des indépendants.

Les établissements employant au moins un limonadier ont en moyennes 7 salariés. Toutefois, pour plus de 20% d'entre eux le nombre de salariés dépasse 20.

Limonadier H/F ;

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1801 : Café, bar brasserie

Modalités d'accès à cette certification**Descriptif des composantes de la certification :**

Le CQP Limonadier H/F possède 8 blocs :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
 - Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
 - Réceptionner et stocker des marchandises, des produits
 - Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail
 - Assurer la sécurité des personnes et des lieux
 - Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme
- A1
- Effectuer un service en salle traditionnel
 - Gérer l'encaissement

Pour tous les blocs de compétences, des observations en situation de travail réelle sont réalisées conjointement par un représentant du centre de formation et un représentant de l'entreprise. Ces mêmes blocs font l'objet d'une nouvelle évaluation dans le cadre d'une épreuve finale reprenant l'ensemble des compétences visées par la certification, réalisée par un binôme évaluateur externe composé d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel.

Pour la VAE, dossier de validation et mise en situation professionnelle

La compétence est considérée acquise dès lors qu'il est constaté une autonomie au poste de travail et que les résultats obtenus lors des évaluations en contrôle continu et final franchissent le seuil d'acquisition d'un bloc selon une pondération établie par les partenaires sociaux.

L'ingénierie modulaire de certification du secteur permet aux branches du secteur d'organiser des équivalences non seulement à l'intérieur de leurs propres CQP mais aussi avec les CQP des autres branches participant à ce dispositif d'ingénierie modulaire. Des blocs de compétences sont ainsi communs à plusieurs CQP de plusieurs branches. Cette ingénierie est aujourd'hui partagée par 4 CPNEFP : la CPNE de l'industrie hôtelière, la CPNE des Casinos-jeux, la CPNEFP de la restauration collective et la CPNEFP de la restauration commerciale libre-service.

La cartographie des blocs de compétences et CQP du secteur est consultable sur le site www.certidev.com

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31341 - Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation	Descriptif : Établir un contact efficace et adapté au client Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client Modalités d'évaluation du bloc 1. Selon le dispositif d'acquisition : Observation en situation de travail réelle et/ou Simulation de l'arrivée d'un client dans un établissement et/ou questionnement ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 1 (Bloc 1) du CQP Limonadier H/F.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31341 - Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients	Descriptif : Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client Modalités d'évaluation du bloc 2. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et / ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 2 (Bloc 2) du CQP Limonadier H/F.

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31341 - Bloc 3 (Bloc 3) Réceptionner et stocker des marchandises, des produits</p>	<p>Descriptif : Réceptionner les marchandises Contribuer à gérer les stocks Stocker les marchandises Modalités d'évaluation du bloc 3. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou au cours d'une mise en situation, questionnement, mise en situation reconstituée, questionnement, étude de cas, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 3 (Bloc 3) du CQP Limonadier H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31341 - Bloc 4 (Bloc 5a) Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail</p>	<p>Descriptif : Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection Modalités d'évaluation du bloc 4. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas, mise en situation réelle ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 4 (Bloc 5a) du CQP Limonadier H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31341 - Bloc 5 (Bloc 6) Assurer la sécurité des personnes et des lieux</p>	<p>Descriptif : Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients Intervenir en cas d'incident Modalités d'évaluation du bloc 5. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 5 (Bloc 6) du CQP Limonadier H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31341 - Bloc 6 (Bloc 11a) Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme A1</p>	<p>Descriptif : Comprendre et utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets. Se présenter ou présenter quelqu'un et poser à un client des questions le concernant – par exemple, sur son lieu d'habitation, ses relations, ce qui lui appartient, etc. – et répondre au même type de questions. Communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif. Modalités d'évaluation du bloc 6 : Selon les opérateurs linguistes retenus pour la délivrance de la certification qui doit être calquée sur le cadre européen commun de référence des langues (CECRL). Ce bloc 6 (Bloc 11a) de compétences doit donner lieu à la délivrance d'une certification attestant de la maîtrise du niveau A1</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 31341 - Bloc 7 (Bloc 15a) Effectuer un service en salle traditionnel	<p>Descriptif : Préparer la salle et les espaces attenants Mettre en place les tables Accueillir et accompagner les clients en salle Prendre une commande en salle et la transmettre Effectuer un service à table Clôre un service en salle</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 7. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 7 (Bloc 15a) du CQP Limonadier H/F.</p>
Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 31341 - Bloc 8 (bloc17) Gérer l'encaissement	<p>Descriptif : Procéder à l'ouverture de la caisse Accueillir un client en caisse Procéder à l'encaissement des articles ou produits Fermer son poste de caisse</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 8. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 8 (Bloc17) du CQP Limonadier H/F.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON		COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)
En contrat de professionnalisation	X		Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2015	X		Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 19 novembre 2014 publié au Journal Officiel du 29 novembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé « Certificat de qualification professionnelle Limonadier(e) » avec

effet au 29 novembre 2014, jusqu'au 29 novembre 2017.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Limonadier » avec effet du 29 novembre 2017, jusqu'au 07 août 2023.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Plus de 10 CQP par an
<http://www.certidev.com>

Autres sources d'information :

www.certidev.com

CERTIDEV

Lieu(x) de certification :

CERTIDEV, 22, rue d'Anjou, 75008 PARIS

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Tous les opérateurs habilités par la branche pour ce CQP sont référencés sur le site web : www.certidev.com

Historique de la certification :

CQP créé par la CPNE-IH en 2012

Modalité d'élaboration des références : CQP élaboré par la CPNE de l'industrie hôtelière

Certification précédente : [Limonadier\(e\)](#)