

CQP Limonadier - référentiel

APPROVISIONNEMENT ET MISE EN PLACE DE LA SALLE ET DU BAR

- Réceptionner, contrôler et stocker les denrées nécessaires à l'activité
- Réaliser des inventaires (journaliers et périodiques)
- Mettre en place les produits et matériels et supports de vente
- Vérifier quotidiennement les équipements, le matériel
- Mettre en place et contrôler le comptoir, la salle, la terrasse
- Approvisionner et réapprovisionner les desserts, buffets, consoles, meubles réfrigérés, cave du jour...en fonction du moment de la journée
- Préparer le plateau
- Remettre en état les locaux, les équipements, etc ... y compris en présence de la clientèle

- Contrôler l'âge d'un client éventuellement mineur sans déclencher d'agressivité

SERVICE ET VENTE BOISSONS ET RESTAURATION LEGERE

- Respecter les circuits de la nourriture pendant le service
- Adapter le déroulement du service en fonction de l'ordre d'arrivée des clients, du type de commandes et des demandes spécifiques de la clientèle
- Etablir une commande et la transmettre dans les services
- Promouvoir des produits en fonction des événements et des moments de la journée
- Veiller au suivi des commandes
- Utiliser des fiches techniques
- Proposer et servir des boissons et de la restauration légère à l'assiette et dans les règles du portage au plateau
- Passer son rang à un collègue

ACCUEIL DE LA CLIENTELE

- Etre à l'écoute du client et répondre à ses demandes
- Renseigner le client sur les activités touristiques, culturelles extérieures à l'établissement
- Renseigner le client sur les activités de l'établissement
- Prendre en charge les clients et veiller à leur satisfaction de l'arrivée au départ
- Adopter une attitude cohérente avec l'image de l'établissement
- Conseiller le client dans le choix des boissons en apportant des informations précises (ex bières, sodas, glaces...: savoir expliquer des différences de goût, de composition, justifier des écarts de prix...)
- Adapter son comportement aux types de clientèle et aux moments du service

FACTURATION, ENCAISSEMENT

- Tenir une caisse
- Sécuriser le cash
- Ouvrir et clôturer sa caisse
- Utiliser correctement tous les modes de paiement
- Assurer le suivi des commandes de la clientèle
- Rendre la monnaie
- Séparer une note globale en comptes séparés

PREVENTION, SECURITE ET SANTE, REGLEMENTATION

- Détecter les comportements à risques et informer son supérieur ou ses collègues
- Repérer les conduites addictives et/ou des conduites agressives pour éviter qu'elles ne dégénèrent
- Repérer la présence de substances psychoactives dans l'établissement, les identifier et agir en conséquence
- Intervenir en cas d'incident de personne ou de confrontation physique
- Diffuser les documents et outils de prévention et savoir en parler (MST, drogues, abus d'alcool)
- Intervenir à titre préventif pour éviter les situations dangereuses (conduite en état d'ébriété par exemple)