RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Serveur / Serveuse en restauration (restaurant, café-bar-brasserie)

Relais entre la cuisine et la salle, le serveur ou la serveuse (restaurant, café-bar-brasserie) assure la mise en place de la salle, prend les commandes des clients et réalise le service à table. Par la qualité de son service, il ou elle contribue à la notoriété de l'établissement et à la fidélisation de la clientèle.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **CAP ou équivalent**

Salaire débutant : **1867 €**

Statuts : **Saisonnier, Statut salarié**

Synonymes : Employé / employée de café, Garçon / serveuse de café, Garçon / serveuse de comptoir, Garçon / serveuse de salle, Garçon limonadier / serveuse limonadière

Secteur professionnel : Hôtellerie - restauration

Centre d'intérêt : J'ai le sens du contact



© AKTO-Adobe Stock

Le métier

Préparation du service

Le serveur ou la serveuse (restaurant, café-bar-brasserie) prépare et met en place la salle avant l'arrivée des clients. Il ou elle dresse le couvert et vérifie les réservations, s'assure de la propreté des tables, des nappes, des verres et des couverts, installe les buffets. Il ou elle connaît les plats et les produits proposés à la carte, et vérifie l'actualisation des menus sur les différents supports de l'établissement (porte-menus, ardoise, vitrines extérieures).

Pendant le service

Dans les restaurants de petite taille, le serveur ou la serveuse prépare, ou finit de dresser, des plats relativement simples (assiettes de charcuterie, coupes de glaces, etc.) et s'occupe des boissons. Il ou elle accueille les clients et les place, prend leur commande pour la transmettre en cuisine et servir ensuite les plats. Dans les établissements de standing, très hiérarchisés, ces tâches sont effectuées par différents personnes. Le serveur ou la serveuse est alors dédié/e à la préparation du service et à la mise en place de la salle, pour accueillir les clients dans les meilleures conditions. Après la prise et le traitement de la commande, il ou elle réalise le service en veillant au confort des clients durant le temps de leur repas, apporte les plats, débarrasse et assure ainsi le lien entre la salle et la cuisine, sous le regard attentif du ou de la chef/fe de rang ou de salle.

Après le service

En fin de repas, il ou elle débarrasse la table, présente l'addition et procède à l'encaissement. Il ou elle accompagne le départ du client, et procède rapidement à une nouvelle mise en place pour pouvoir en accueillir de nouveaux. Après le service, il ou elle participe au rangement, nettoie la salle de restaurant et remet tout en place pour le service du soir ou celui du lendemain.

Compétences requises

En tenue et avec le sourire

Le serveur ou la serveuse (restaurant, café-bar-brasserie) a le sens et le goût du service bien fait. Souriant/e, il ou elle porte un uniforme impeccable qui reflète l'image de marque de son établissement. Précision et sûreté des gestes, rapidité, maîtrise de soi

et courtoisie à toute épreuve sont ses principales qualités. Il ou elle veille à tout instant au respect des règles d'hygiène et de sécurité, essentielles dans la restauration.

Convivialité et vigilance

Diplomate, aimable, convivial/e tout en faisant preuve de discrétion, il ou elle est doué/e pour les relations avec la clientèle, comme avec ses collègues. Capable de mémoriser plusieurs commandes simultanées, il ou elle est très organisé/e, méthodique et rigoureux/euse. Savoir anticiper les souhaits des clients, répondre aux demandes spéciales (plat sans un ingrédient spécifique, gâteau d'anniversaire...) et gérer les imprévus font partie du métier. De plus en plus, il ou elle doit maîtriser au moins l'anglais pour servir les clients étrangers.

Résistance physique

Vivant au rythme de son établissement, y compris les week-ends et jours fériés, le serveur ou la serveuse réalise le service en effectuant des allers-retours entre la cuisine et la salle. C'est la raison pour laquelle il ou elle doit posséder une bonne résistance physique.

Où l'exercer ?

Employeurs variés

Le serveur ou la serveuse peut travailler dans un restaurant gastronomique, un café, un bar, une brasserie ou un hôtel, mais aussi dans la restauration mobile (bateaux de croisière maritime ou fluviale, trains de luxe, etc.) ou parfois la restauration rapide (croissanterie, sandwicherie...). En fonction de la taille et de l'organisation de l'établissement, ses tâches sont plus ou moins larges. Dans une petite structure, il ou elle est en relation directe avec le ou la chef/fe de cuisine, le barman ou la barmaid... Dans un établissement de standing, il ou elle ne s'occupe que d'une partie du service, sous la responsabilité d'un/e chef/fe de rang et/ou de salle.

Anticipation et bonne mémoire

Sous les ordres du ou de la chef/fe de rang (dans un grand restaurant) ou directement du patron ou de la patronne (dans un établissement plus petit), il ou elle travaille en équipe, toujours entre la salle et la cuisine, et en présence de la clientèle. Les journées alternent périodes d'activité intense (« coups de feu ») et d'accalmie. Observateur/trice et attentif/ve aux clients, il ou elle anticipe leurs attentes et veille à ce qu'ils passent un moment agréable. Son sens de l'organisation et sa bonne mémoire lui permettent de servir plusieurs tables à différents stades du repas : accueil, traitement de la commande, réalisation du service, gestion de l'encaissement, nettoyage et remise en place. Dans les bars, les cafés ou les brasseries, le service se fait souvent « au plateau » et nécessite la maîtrise de gestes techniques et précis, pour assurer un service rapide et de qualité.

Horaires décalés et disponibilité

Les horaires de travail s'adaptent à la vie de l'établissement, en fonction du nombre de services proposés chaque jour. Dans les zones touristiques, l'activité peut être particulièrement intense en saison. Beaucoup d'établissements mettent en place une organisation en 2x8 (rotation de 2 équipes toutes les 8 heures), week-ends et jours fériés inclus.

Les études

Après la 3e

Si le CAP est le diplôme de base dans le secteur, le bac est très apprécié. L'apprentissage est la voie privilégiée pour acquérir les gestes professionnels. Il est possible d'évoluer en suivant la formation de serveur en restauration.

2 ans pour préparer le CAP commercialisation et services en restauration en hôtel-café-restaurant ou production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria). 3 ans pour le bac professionnel métiers de la restauration option A métiers du service et de la relation clients, ou le bac technologique STHR (sciences et techniques de l'hôtellerie et de la restauration) ou le BP (brevet professionnel) arts du service et commercialisation en restauration.

CAP ou équivalent

→ CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant

→ CAP production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria)

→ TP serveur en restauration

bac ou équivalent

→ Bac pro métiers de la restauration option A métiers du service et de la relation clients

→ Bac techno STHR sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

→ BP arts du service et commercialisation en restauration

bac + 1

→ CS sommellerie

Emploi et secteur

De nombreuses opportunités

Les offres sont nombreuses dans toute la France. Les jeunes formés au métier et motivés sont très recherchés. Outre les CDI (contrats à durée indéterminée), de nombreux contrats saisonniers sont également proposés (été comme hiver), en France

ou à l'étranger, dans les lieux de vacances ou les sites touristiques. L'occasion de diversifier son expérience et de s'ouvrir à d'autres pratiques, d'où la nécessité de pratiquer une langue étrangère (au minimum l'anglais). Certains employeurs recrutent des débutants/étudiants auxquels ils proposent un véritable parcours de formation.

L'apprentissage privilégié

Dans le secteur, on débute souvent sous statut d'apprenti, en tant que commis/e de salle, notamment dans les établissements de luxe. Dans tous les cas, il faut rapidement faire ses preuves et montrer son efficacité. L'apprentissage est une voie de formation privilégiée car elle permet d'apprendre, de tester sa motivation et d'expérimenter le métier en situation réelle.

Mobilité de mise

Si, dans ce secteur, on débute souvent au bas de l'échelle, on peut rapidement gravir les échelons, en acceptant de changer d'employeur, et parfois de région. Le serveur ou la serveuse pourra ainsi viser les postes de chef/fe de rang, de maître ou maîtresse d'hôtel... après plusieurs années d'expérience et des formations complémentaires. D'autres choisissent de monter ou de reprendre une affaire ou encore de travailler en tant que saisonnier/ères, l'été au soleil et l'hiver à la montagne.

Secteur

Hôtellerie - Restauration

Salaire du débutant *

À partir de 1867 euros brut par mois, hors pourboires, indemnités de repas et heures supplémentaires.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Sur le web

Site d'information sur les métiers et les formations du secteur hôtellerie-restauration.

Site de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'Opco (opérateur de compétences) Akto, présentant des fiches-métiers, des statistiques, les tendances du secteur.

Information sur les métiers qui recrutent et sur l'alternance par l'Opco (opérateur de compétences) Akto.

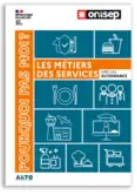
Librairie



PARCOURS

Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration

Paru le 12/12/2022
Broché • 12,00 €
PDF • 8,00 €



POURQUOI PAS MOI ?

Les métiers des services, spécial alternance

Paru le 17/10/2023
Broché • 4,50 €
PDF • 0,00 €



ZOOM SUR LES MÉTIERS

Les métiers de l'hôtellerie et des restaurations

Paru le 27/07/2021
Broché • 4,90 €
PDF • 0,00 €



ZOOM SUR LES MÉTIERS

Les métiers des grands événements culturels et sportifs

Paru le 26/09/2023
Broché • 4,90 €
PDF • 0,00 €

Centre d'intérêt

J'ai le sens du contact →

Autres métiers à découvrir

Employé de restaurant (restauration collective)

Directeur de restaurant

Manager opérationnel en restauration rapide

Employé polyvalent en restauration rapide

Commis de cuisine