SOCIÉTÉ DES CAFETIERS
RESTAURATEURS ET HÔTELIERS DE GENÈVE

EDUQUA SWISS

RAP

CAHIER DE COMPÉTENCES
DOMAINE DU SERVICE

Table des matières

1. GESTION D'ENTREPRISE
2. ORGANISATION D'ENTREPRISE
3. DEVELOPPEMENT DURABLE ET SECURITE AU TRAVAIL
4. HYGIENE PERSONNELLE ET DE PRODUCTION
5. MISE EN PLACE ET GESTION DE LA SALLE
6. PREPARATION DE BOISSONS
7. TECHNIQUE DE SERVICE
8. SOMMELLERIE
9. VENTE ACTIVE ET ATTITUDE PROFESSIONNELLE
10. AUTRES COMPETENCES

1. Gestion et organisation d'entreprise

Références	Compétences	
1.1	Contrôler les stocks et les marchandises	☐
1.2	Utiliser un système de réservation pour optimiser le flux client	☐
1.3	Assurer le suivi des coûts de production et des marges bénéficiaires. (Exercice de calcul)	☐
1.4	Utiliser les documents d'organisation (listes de contrôle, inventaires)	☐
1.5	Présenter et identifier les différents postes de travail et les tâches	☐
1.6	Adapter l'agencement des espaces en fonction des événements	☐

2. Développement durable et sécurité au travail

Références	Compétences	
2.1	Appliquer les règles de sécurité contre la prévention des incendies	☐
2.2	Mettre en œuvre des mesures pour éviter le gaspillage alimentaire (Food-Waste)	☐
2.3	Utiliser les produits d'entretien de manière optimale, en toute sécurité et dans le respect des bases légales suisses.	☐
2.4	Réaliser les tâches de travail de manière écologique et économique.	☐
2.5	Trier les déchets de manière professionnelle (recyclage)	☐

3. Hygiène personnelle et de production

Références	Compétences	
3.1	Maintenir une apparence professionnelle soignée	☐
3.2	Respecter les directives légales liées à l'hygiène	☐
3.3	Respecter les procédures HACCP (autocontrôle) de l'entreprise	☐
3.4	Appliquer les principes de base sur les allergènes	☐

4. Préparation de la salle

Références	Compétences	
4.1	Dresser les tables selon les standards et les événements prévus de l'entreprise	☐
4.2	Utiliser les éléments de décoration pour créer une ambiance adaptée	☐
4.3	Agencer l'espace pour une circulation fluide et un accueil chaleureux	☐
4.4	Contrôler l'éclairage, la musique et la température de la salle	☐
4.5	Préparer les équipements nécessaires pour le service (ustensiles, nappes, etc.)	☐
4.6	Coordonner avec l'équipe pour un service fluide.	☐

5. Accueil et prise de congé

Références	Compétences	
5.1	Accueil et prise de congé	☐

6. Travail au buffet – bar (sans service)

Références	Compétences	
6.1	Nommer et préparer les minérales (soft)	☐
6.2	Nommer et préparer les jus de fruits maison	☐
6.3	Nommer et préparer les apéritifs	☐
6.4	Nommer et préparer les cocktails	☐
6.5	Nommer et préparer les spiritueux	☒
6.6	Nommer et préparer les vins	☐

7. Service des plats

Références	Compétences	
7.1	Appliquer les différents types de service • A l'assiette • Au guéridon • Au buffet	☐
7.2	Gérer les priorités pour garantir une fluidité dans le déroulement du service	☐
7.3	Adapter les gestes et techniques aux standards de l'établissement	☐
7.4	Présenter les mets et boissons avec élégance et professionnalisme	☐
7.5	S'assurer que les clients bénéficient d'une expérience gastronomique agréable	☐

8. Service des boissons

Références	Compétences	
8.1	Servir les boissons, sauf le vin	☐
8.5	Servir le vin	☐

9. Vente active et attitude professionnelle

Références	Compétences	
9.1	Recommander des vins en fonction des accords mets-vins	☐
9.2	Conseiller les clients sur le choix des boissons selon leurs préférences	☐
9.3	Vendre activement des boissons pour générer des ventes additionnelles	☐
9.4	Adapter les conseils aux préférences et budgets des clients	☐
9.5	Développer un argumentaire de vente engageant	☐
9.6	Observer les comportements des clients pour anticiper leurs demandes.	☐
9.7	Répondre aux objections avec diplomatie et tact.	☐
9.8	Vendre les produits à forte valeur ajoutée en valorisant leurs caractéristiques.	☐
9.9	Fidéliser les clients grâce à une attitude accueillante et professionnelle.	☐
9.10	Maintenir une présentation soignée et une attitude positive en toutes circonstances.	☐
9.11	Connaitre et expliquer le label GRTA, nommer les produits GRTA	☐

10. Autres compétences

Références	Compétences	
10.1	Nommer les types de couverts et leur usage	☐
10.2	Réaliser des découpes et des préparations des plats devant le client	☐
10.3	Gérer les additions et encaissements	☐