

RAP

(Reconnaissances d'aptitudes pratiques)



Cahier de compétences

Domaine
Service

Table des matières

1. GESTION ET ORGANISATION D'ENTREPRISE	3
2. DEVELOPPEMENT DURABLE ET SECURITE AU TRAVAIL.....	3
3. HYGIENE PERSONNELLE ET DE PRODUCTION	4
4. PREPARATION DE LA SALLE	4
5. ACCUEIL ET PRISE DE CONGE	4
6. TRAVAIL AU BUFFET – BAR (SANS SERVICE)	5
7. SERVICE DES PLATS	5
8. SERVICE DES BOISSONS	6
9. VENTE ACTIVE ET ATTITUDE PROFESSIONNELLE.....	6
10. AUTRES COMPETENCES	7

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.	☐

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	Assurer l'accueil et l'accompagnement du client, de son arrivée à son départ, selon les standards de l'établissement.	☐

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	Assurer le service des boissons, à l'exception du vin, selon les techniques et les règles de l'établissement	☐
8.2	Assurer le service du vin, de la préparation de la bouteille au suivi du service, selon les règles professionnelles	☐

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	Expliquer le label GRTA, nommer les produits GRTA	☐

10. Autres compétences

Références	Compétences	
10.1	Identifier et disposer les couverts selon leur usage et le menu	☐
10.2	Nettoyer et ranger les espaces, le matériel et le linge en fin de service selon les directives de l'établissement	☐
10.3	Réaliser la découpe et la préparation de plats devant le client selon les techniques professionnelles	☐
10.4	Établir les additions et réaliser les encaissements selon les procédures de l'établissement	☐