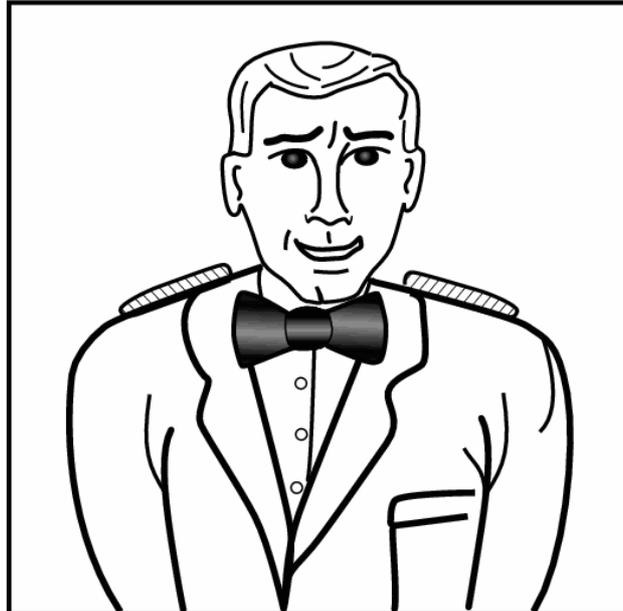


## Le personnel de restaurant

### 1 : Le profil du personnel de restaurant

# ON RECHERCHE Personnel de restaurant

Répondant à la description suivante



Profil de la personne idéale, tant appréciée par les clients que par les hôteliers

Physiques	Morales	intellectuelles	Professionnelles
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre en bonne santé</li> <li>• Avoir une bonne résistance physique</li> <li>• Etre adroit dans ses gestes</li> <li>• Etre élégant et avoir de la prestance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre honnête et franc</li> <li>• Avoir un esprit d'équipe</li> <li>• Etre poli, aimable et respectueux</li> <li>• Etre patient et calme</li> <li>• Savoir faire preuve de courtoisie et de savoir vivre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir s'exprimer oralement</li> <li>• Parler une langue étrangère</li> <li>• Avoir de la mémoire</li> <li>• Faire preuve de culture générale</li> <li>• Etre titulaire d'un diplôme hôtelier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre organisé dans son travail</li> <li>• Maîtriser les techniques de la profession</li> <li>• Avoir une tenue vestimentaire toujours correcte et propre</li> <li>• Posséder une bonne hygiène corporelle</li> <li>• Ne pas consommer d'alcool ou de drogues durant les heures de travail</li> </ul>

### 2 : Le comportement du personnel de salle

Lors d'un service de restaurant, les clients nous regardent, et si un personnel faisant preuve de savoir vivre et de prestance ne se remarque pas, on remarque le personnel qui n'observe pas ces règles élémentaires de savoir vivre. Pourtant, offrir une prestation de haut niveau ne demande que quelques efforts et de simples habitudes.

#### Ce qu'il faut faire

- Ouvrir la porte au client en leur souhaitant la bienvenue
- Proposer au client de prendre en charge le vestiaire
- Accompagner les clients à leur table et tirer les chaises pour les inviter à s'asseoir tout en vérifiant si la table leur convient
- Allumer une cigarette au client qui s'apprête à fumer
- Ramasser la veste du client qui est tombée de sa chaise et changer le couvert ou la serviette que le client fait tomber
- Toujours répondre de façon claire et précise au client
- Toujours être à la disponibilité du client, chaque client est la personne la plus importante du restaurant

- Etre discret dans la communication avec vos collègues, les clients n'ont pas besoin de "vivre" le service avec vous

### **Ce qu'il ne faut pas faire :**

- ◆ Ne pas couper la parole au client, attendre que celui-ci vous ait remarqué et vous donne la parole.
- ◆ Ne pas juger un client, il n'y a pas de petits et de gros clients
- ◆ Ne pas faire partager vos états à la clientèle, ce n'est pas sa faute si vous êtes énervé.
- ◆ Ne pas tourner le dos au client
- ◆ Ne pas s'essuyer le visage avec un linge ou se moucher en salle.
- ◆ Ne pas s'appuyer sur les tables, guéridons, murs et autres meubles, toujours avoir une tenue correcte
- ◆ Ne pas manger pendant le service
- ◆ Ne jamais dire "non" à un client
- ◆ Ne pas faire de rassemblement de personnel en salle.
- ◆ Ne pas courir en salle

## **3 : Tenues professionnelles**

La tenue varie selon la volonté de chaque établissement mais on peut observer des règles générales pour chaque catégorie de restaurant.

### **La restauration à thème**

La restauration à thème adopte très souvent des tenues en rapport avec le thème présenté. Par exemple, certains restaurants spécialisés dans les fruits de mer proposent du personnel de salle en tenue de marin. Elles sont en général fournies gratuitement par l'entreprise.

### **La brasserie**

La tenue classique en brasserie se compose :  
Pantalon noir, chaussures et chaussettes noires, chemise blanche, noeud papillon noir, long tablier blanc, veste noire courte (façon spencer) à un bouton.

### **Le restaurant gastronomique**

#### *Le maître d'hôtel*

<b>Homme</b>	<b>Femme</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Smoking noir ou sombre</li><li>◆ Chemise blanche</li><li>◆ Noeud papillon noir</li><li>◆ Chaussures et chaussettes noires</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Tailleur classique sombre</li><li>◆ Chemisier blanc</li><li>◆ Lavallière noire</li><li>◆ Collant couleur chair</li><li>◆ Chaussures classiques (sans talons) noires</li></ul>

#### *Le chef de rang et les commis*

<b>Homme</b>	<b>Femme</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Chemise blanche classique</li><li>◆ Veste blanche (croisée ou non)</li><li>◆ Noeud papillon noir</li><li>◆ Chaussures et chaussettes noires</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Chemisier blanc</li><li>◆ Jupe noire classique</li><li>◆ Lavallière noire</li><li>◆ Petit tablier blanc</li><li>◆ Chaussures classiques (sans talons) noires</li></ul>

Les tenues classiques sont, dans la majorité des cas, à la charge du personnel. Certains établissements offrent un service d'entretien gratuit pour les tenues.

Dans tous les cas, il faudra vérifier avant le service :

- ◆ Avoir une tenue propre et repassée
- ◆ Des chaussures bien cirées
- ◆ Les bijoux doivent rester discrets (boucles d'oreilles, bagues), pas de boucles d'oreille pour les garçons
- ◆ Pas de stylos qui dépassent dans les poches extérieures de la veste
- ◆ Avoir des mains, des ongles propres et une coiffure correcte (cheveux longs attachés)
- ◆ Posséder son petit matériel de travail (limonadier, stylo, pochette d'allumettes, carnet de bons)