

**Programme d'apprentissage
en milieu de travail**

**Préposé ou préposée
au service
des mets et boissons**

**Guide du compagnon
ou de la compagne**

EQ-5102-01 (02-2012)

Décembre 2011

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, en partenariat avec la Commission des partenaires du marché du travail, a réalisé le présent document dans le but de préciser les compétences à maîtriser en vue d'obtenir la qualification professionnelle pour le métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons.



NOUS TENONS À REMERCIER D'UNE FAÇON PARTICULIÈRE LES EXPERTS ET L'EXPERTE QUI ONT PARTICIPÉ À LA RÉALISATION DU GUIDE DU COMPAGNON OU DE LA COMPAGNE :

Élaboration et validation du guide

Nicolas Couture-Tétreault
Directeur adjoint aux opérations
Grand Hôtel Times
Sherbrooke

Jacqueline Desrochers
Conseillère en formation
Rôtisseries St-Hubert Itée (siège social)
Laval

Stéphane Dumont
Enseignant, service de la restauration
C.F.P. Jacques-Rousseau
Longueuil

Dave Christopher Methot
Superviseur sommelier
Société de franchises Piazzetta
Québec

Shawn Paquin
Maître d'hôtel
Le Restaurant de l'Institut (ITHQ)
Montréal

Michel H. Loiseleux
Serveur/sommelier
Restaurant Gibby's
Saint-Sauveur-des-Monts

Table des matières

PRÉSENTATION	1
LE PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL ET LE COMPAGNON OU LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE	
Le Programme d'apprentissage en milieu de travail.....	3
Le compagnon ou la compagne d'apprentissage	3
LE CARNET D'APPRENTISSAGE	
Les compétences visées.....	4
Le tableau-synthèse des éléments de la compétence	4
Le plan individuel d'apprentissage.....	4
La liste des entreprises et les renseignements sur l'employeur	4
LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DU COMPAGNON OU DE LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE	
Le rôle du compagnon ou de la compagne d'apprentissage	5
Les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage	5
Recommandations	5
LES CINQ PRINCIPES À RETENIR POUR FACILITER L'APPRENTISSAGE	
1. L'apprenti ou l'apprentie n'apprend que par lui-même ou elle-même	6
2. Chaque apprenti ou apprentie apprend à son propre rythme	6
3. L'apprenti ou l'apprentie veut s'assurer de la pertinence d'un apprentissage avant de s'y engager.....	6
4. L'apprenti ou l'apprentie apprend et retient mieux quand il ou elle se sent responsable de sa formation	6
5. L'apprenti ou l'apprentie apprend en se référant à ses expériences.....	7
LES QUATRE APPROCHES AFIN DE MOTIVER L'APPRENTI OU L'APPRENTIE	
1. Évaluer les compétences acquises.....	9
2. Valoriser l'apprenti ou l'apprentie	9
3. Conseiller de façon constructive	10
4. Encourager l'apprenti ou l'apprentie	10

Suite de la table des matières

L'ÉVALUATION DE L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

L'évaluation en cours d'apprentissage.....	11
La confidentialité.....	11
Le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail.....	12

RECOMMANDATIONS POUR L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

RECOMMANDATIONS POUR L'ENSEMBLE DES MODULES	14
Santé et sécurité au travail	14
Hygiène personnelle	19
Méthodes de travail.....	20
Tâches et gestes professionnels	20
Qualités personnelles	21
Accès à tous et à toutes.....	22
Connaissances de base.....	22
Progression de l'apprentissage.....	23
Démarche d'évaluation	25

RECOMMANDATIONS APPLICABLES À CHACUN DES MODULES

MODULES OBLIGATOIRES

Module 1	La relation avec la clientèle	29
Module 2	La mise en place	67
Module 3	La prise de commandes	97
Module 4	Le service des mets et des boissons.....	125
Module 5	Les opérations de facturation et d'encaissement.....	153

MODULE COMPLÉMENTAIRE

Module 6	Le service des vins	173
----------	---------------------------	-----

ANNEXE

Tableau de suivi.....	193
-----------------------	-----

Présentation

Le présent document s'adresse aux compagnons et compagnes d'apprentissage qui, dans les entreprises, accueillent et supervisent des apprentis et apprenties dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail instauré par Emploi-Québec.

Le *Guide du compagnon ou de la compagne* donne des indications et des suggestions sur le déroulement de la formation en milieu de travail.

En tout temps, le compagnon ou la compagne d'apprentissage peut communiquer avec la personne responsable de l'apprentissage à Emploi-Québec afin d'obtenir des informations permettant de compléter celles contenues dans ce guide, et pour obtenir des réponses à ses questions.

La première partie rappelle au compagnon ou à la compagne les grandes lignes du Programme d'apprentissage en milieu de travail, dont la description de son rôle et de ses responsabilités ainsi que les attitudes à démontrer.

Dans la seconde partie, le compagnon ou la compagne trouvera des recommandations et des suggestions valables pour l'apprentissage de l'ensemble des modules du carnet d'apprentissage, ainsi que pour l'évaluation des compétences.

Nous vous invitons à lire ce document avant de commencer la supervision des apprentissages en milieu de travail. Votre volonté de prendre les moyens nécessaires pour permettre l'accroissement des compétences est un gage d'excellence pour l'entreprise.

LE PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL ET LE COMPAGNON OU LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE

Le Programme d'apprentissage en milieu de travail

Le Programme d'apprentissage en milieu de travail auquel vous vous associez est un mode de formation en entreprise. D'une part, l'individu acquiert la maîtrise d'un métier au moyen d'une intégration organisée dans un milieu de travail sous la direction d'une personne, le compagnon ou la compagne d'apprentissage, exerçant déjà avec compétence ce métier. D'autre part, cet apprentissage en milieu de travail peut être complété, au besoin, par une formation hors production en établissement d'enseignement ou ailleurs, pour l'acquisition de compétences techniques et professionnelles pertinentes.

L'objectif du Programme d'apprentissage en milieu de travail est d'offrir à l'apprenti ou à l'apprentie un processus structuré et organisé de formation professionnelle propre à développer les compétences recherchées par le marché du travail. L'ensemble des dispositions relatives à la structure et à l'organisation de l'apprentissage au sein du Programme d'apprentissage en milieu de travail permet :

- ◇ de déterminer les compétences à acquérir en fonction des exigences du métier;
- ◇ d'élaborer un plan individuel d'apprentissage qui tient compte des besoins professionnels de l'apprenti ou de l'apprentie mis en situation d'apprendre, tant en production que hors production;
- ◇ d'établir une entente relative aux compétences à acquérir en entreprise;
- ◇ d'offrir un suivi structuré des apprentissages, à la fois par le compagnon ou la compagne d'apprentissage de l'entreprise et par le représentant ou la représentante d'Emploi-Québec;
- ◇ de reconnaître les compétences acquises en cours d'apprentissage.

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage

Réussir cette démarche d'apprentissage en entreprise est un art. Le compagnon ou la compagne d'apprentissage est l'artisan ou l'artisane de cette réussite et possède les qualités permettant de mener à bien cette tâche.

Le compagnon ou la compagne est non seulement une personne d'expérience, apte à communiquer, mais aussi quelqu'un de reconnu dans son milieu de travail pour son bon jugement et sa maturité.

En production, cette personne est un maître pour l'apprenti ou l'apprentie. C'est elle qui prépare le travail à exécuter, qui suit l'exécution et qui contrôle la qualité du produit ou du service au fur et à mesure de la production selon les spécificités d'une clientèle à satisfaire.

Qui plus est, comme l'expérience le démontre, la personne qui accepte ce rôle en retire de nombreux avantages pour elle-même. Ainsi, le compagnon ou la compagne :

- ◇ développe son intérêt professionnel;
- ◇ démontre un désir de parfaire son métier;
- ◇ développe son sens des responsabilités;
- ◇ accroît sa confiance en soi.

LE CARNET D'APPRENTISSAGE

Le *Carnet d'apprentissage* est l'outil indispensable du compagnon ou de la compagne d'apprentissage. Il rassemble les différents renseignements nécessaires à l'organisation des apprentissages et constitue l'unique document où sera consigné le détail des compétences professionnelles acquises en milieu de travail. Le carnet comprend les éléments suivants :

Les compétences visées

Afin de préciser les compétences à maîtriser en milieu de travail, le carnet présente les éléments d'apprentissage regroupés sous forme de modules. Chaque module correspond à une compétence ou à un regroupement de tâches à exécuter en milieu de travail.

Tous les modules sont présentés de façon identique. Dans chacun d'eux figurent :

- ◇ la compétence visée;
- ◇ les attitudes et comportements professionnels;
- ◇ le contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé;
- ◇ les conditions d'évaluation;
- ◇ les critères qui permettent de juger de l'atteinte de la compétence.

Le tableau-synthèse des éléments de la compétence

Le tableau-synthèse renvoie aux modules et donne une vue d'ensemble des compétences qui ont fait l'objet d'analyses à des fins d'apprentissage.

À l'aide de ce tableau-synthèse, vous pouvez déterminer concrètement les besoins qui feront l'objet d'une entente relative à l'apprentissage.

Le plan individuel d'apprentissage

Grâce aux renseignements contenus dans le carnet, soit les compétences visées et le tableau-synthèse, l'apprenti ou l'apprentie peut se situer par rapport au métier, se donner un plan individuel d'apprentissage et suivre de façon systématique la progression de son apprentissage réalisé en milieu de travail et, au besoin, en établissement d'enseignement.

La liste des entreprises et les renseignements sur l'employeur

Cette liste se révèle fort utile, car elle permet de suivre le cheminement de l'apprenti ou de l'apprentie à travers les divers lieux où s'effectuera, s'il y a lieu, sa qualification.

LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DU COMPAGNON OU DE LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE

Le rôle du compagnon ou de la compagne d'apprentissage

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage a pour rôle d'assurer la formation et l'encadrement nécessaires à l'apprenti ou à l'apprentie inscrit au Programme d'apprentissage en milieu de travail ainsi que de collaborer avec le représentant ou la représentante d'Emploi-Québec au succès du programme d'apprentissage.

Les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage

Les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage sont :

- ◇ d'accueillir l'apprenti ou l'apprentie dans le milieu du travail, s'il y a lieu, et de l'informer sur le fonctionnement de l'entreprise;
- ◇ de s'assurer de sa compréhension des règles de santé et de sécurité en vigueur dans l'entreprise;
- ◇ de lui montrer les gestes professionnels et de superviser ceux-ci;
- ◇ d'évaluer la maîtrise des tâches;
- ◇ d'attester, par sa signature, les compétences acquises;
- ◇ d'informer le représentant ou la représentante d'Emploi-Québec de l'évolution de l'apprenti ou de l'apprentie au regard de son apprentissage.

Recommandations

Au début de l'apprentissage, il est important d'apporter une attention particulière à l'accueil en établissant dès le départ une bonne relation entre vous et l'apprenti ou l'apprentie. Aussi est-il recommandé d'organiser une rencontre pour vous assurer d'une compréhension commune du programme d'apprentissage.

Les points traités lors de ce premier contact en présence du représentant ou de la représentante d'Emploi-Québec pourraient servir à :

- ◇ définir les rôles et les responsabilités dévolus à chacun;
- ◇ s'assurer de la bonne compréhension des apprentissages prévus au plan individuel d'apprentissage;
- ◇ présenter le plan du suivi tout en observant que l'atteinte de chaque compétence n'est pas soumise à une durée déterminée et que l'apprentissage de chaque tâche se fait dans l'ordre qui convient dans l'entreprise;
- ◇ rassurer l'apprenti ou l'apprentie sur sa capacité d'apprendre et atténuer ses craintes éventuelles relativement à l'évaluation des apprentissages et à l'attestation des compétences;
- ◇ répondre aux interrogations concernant la structure et le fonctionnement de l'entreprise ainsi qu'en ce qui a trait aux exigences de celle-ci en matière de santé, de sécurité, d'hygiène et de salubrité.

LES CINQ PRINCIPES À RETENIR POUR FACILITER L'APPRENTISSAGE

Comment apprendre en travaillant?

Voici quelques principes pédagogiques qui faciliteront la tâche du compagnon ou de la compagne d'apprentissage, laquelle consiste à enseigner à l'apprenti ou à l'apprentie les gestes professionnels et à superviser ceux-ci.

1. L'apprenti ou l'apprentie n'apprend que par lui-même ou elle-même

En plus d'expliquer, vous pouvez procéder à des démonstrations. Montrer un métier, c'est faire accomplir, étape par étape, les gestes du métier. L'apprenti ou l'apprentie démontre sa compréhension par la maîtrise de ces gestes.

2. Chaque apprenti ou apprentie apprend à son propre rythme

Le temps requis pour comprendre une tâche et développer les habiletés propres à un métier varie d'une personne à une autre. Si vous donnez à chacune le temps nécessaire pour apprendre, toutes peuvent parvenir à la même compétence recherchée dans l'exercice d'une tâche.

3. L'apprenti ou l'apprentie veut s'assurer de la pertinence d'un apprentissage avant de s'y engager

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage motive mieux quand, à l'aide du carnet d'apprentissage, il ou elle :

- ◇ présente ce que l'apprenti ou l'apprentie pourra exécuter comme travail après sa formation;
- ◇ explique les étapes à franchir;
- ◇ dévoile les moyens à prendre pour maîtriser la tâche.

L'apprenti ou l'apprentie désire connaître le but à atteindre. D'où l'importance d'un plan individuel d'apprentissage qui illustre globalement la formation professionnelle.

4. L'apprenti ou l'apprentie apprend et retient mieux quand il ou elle se sent responsable de sa formation

En effet, c'est lui ou elle :

- ◇ qui apprend;
- ◇ qui doit maîtriser les nouvelles compétences;
- ◇ qui peut exprimer ses besoins.

L'apprenti ou l'apprentie préfère une formation ajustée à ses besoins professionnels mis en adéquation avec ceux de l'entreprise.

Le représentant ou la représentante d'Emploi-Québec et le compagnon ou la compagne d'apprentissage conseillent dans l'apprentissage de nouvelles compétences.

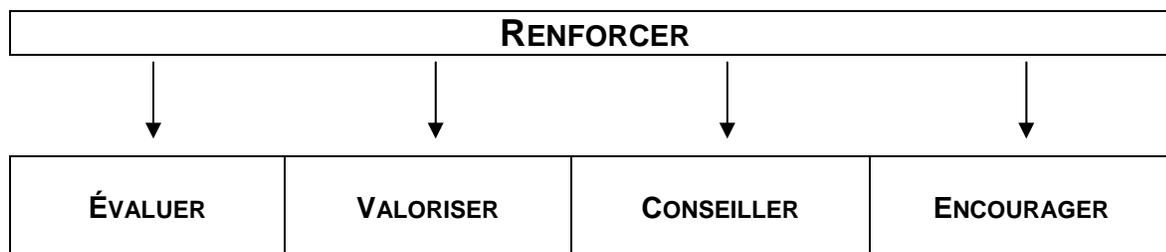
5. L'apprenti ou l'apprentie apprend en se référant à ses expériences

Nous croyons qu'il n'y a pas lieu de penser que l'adulte apprend moins que l'enfant. Il apprend tout aussi bien, mais à sa façon. Ainsi, c'est en se référant à ses expériences passées que l'apprenti ou l'apprentie choisit, parmi les savoirs nouveaux, ce qui mérite d'être retenu.

Quand vous faites appel aux connaissances et au passé de l'adulte pour y greffer un nouveau savoir, vous lui permettez de mieux intégrer l'apprentissage.

LES QUATRE APPROCHES POUR MOTIVER L'APPRENTI OU L'APPRENTIE

Quelles approches devez-vous choisir pour motiver l'apprenti ou l'apprentie?



L'apprenti ou l'apprentie recherche chez vous :

- ◇ les attitudes positives;
- ◇ les gestes qui renforcent l'apprentissage.

Afin de démontrer une attitude positive et de renforcer les nouvelles connaissances, vous devez suivre un processus en quatre étapes :

- ◇ évaluer les compétences acquises;
- ◇ valoriser l'apprenti ou l'apprentie;
- ◇ le ou la conseiller de façon constructive en précisant les points à améliorer;
- ◇ l'encourager.

1. Évaluer les compétences acquises

Évaluer, c'est porter une appréciation sur l'apprentissage.

Cette appréciation s'effectue en contrôlant chez l'apprenti ou l'apprentie l'une ou l'autre des acquisitions suivantes :

- ◇ l'utilisation des nouvelles connaissances dans le travail;
- ◇ les comportements professionnels dans les divers aspects du métier;
- ◇ la maîtrise du geste professionnel nouvellement acquis.

2. Valoriser l'apprenti ou l'apprentie

Valoriser, c'est reconnaître les efforts et les résultats d'une personne.

En vue d'assurer l'efficacité et la progression de l'apprenti ou de l'apprentie, cette valorisation doit être positive et structurée. Elle doit :

- ◇ s'appuyer sur des faits concrets;
- ◇ s'exprimer par des exemples;
- ◇ souligner les habiletés maîtrisées.

3. Conseiller de façon constructive

Conseiller, c'est préciser les points qu'il est possible d'améliorer.

Cette démarche doit représenter une expérience enrichissante pour l'apprenti ou l'apprentie. Pour être efficace, elle doit être accomplie peu après le geste qui vient d'être fait.

Cette démarche est constructive si elle sert de complément à l'apprentissage par :

- ◇ la détermination des points à améliorer;
- ◇ la présentation des bons exemples;
- ◇ la suggestion de moyens correctifs.

4. Encourager l'apprenti ou l'apprentie

Encourager, c'est motiver quelqu'un à poursuivre sa formation.

Afin que cet encouragement repose sur des faits concrets, vous devez :

- ◇ énumérer les éléments de compétence maîtrisés;
- ◇ signaler à l'apprenti ou à l'apprentie les conséquences qu'aura sa nouvelle formation pour l'entreprise;
- ◇ souligner l'efficacité obtenue au travail.

L'ÉVALUATION DE L'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

Évaluer l'apprentissage, c'est mesurer les changements au travail apportés par l'apprentissage, pour mieux les juger et prendre les décisions qui s'imposent. Deux aspects de l'évaluation sont considérés ici, soit l'évaluation en cours d'apprentissage et le suivi du Programme d'apprentissage.

L'évaluation en cours d'apprentissage

En cours d'apprentissage, vous et l'apprenti ou l'apprentie évaluez :

- ◇ les gestes à faire pour améliorer la maîtrise des tâches;
- ◇ les corrections à apporter selon les difficultés éprouvées;
- ◇ l'atteinte des compétences décrites au carnet d'apprentissage.

Comme l'indique le carnet, les conditions et les critères d'évaluation permettent à tous les compagnons et compagnes d'apprentissage de juger sur une même base l'atteinte de la compétence visée.

Si l'apprenti ou l'apprentie maîtrise un des éléments d'apprentissage, il ou elle passe à une autre compétence selon le plan établi. Si, par ailleurs, une difficulté survient, vous et l'apprenti ou l'apprentie devez rechercher les corrections appropriées, réorganiser la démarche d'apprentissage et prolonger l'expérience jusqu'à la maîtrise de la tâche.

Étant donné que cette façon d'évaluer fait partie intégrante de l'apprentissage et qu'elle vous permet des ajustements en cours de route, l'on peut croire que ce procédé augmente l'efficacité de l'apprentissage en ne laissant rien au hasard.

En cours d'apprentissage, vous confirmez la réalisation satisfaisante de chacun des éléments d'apprentissage en apposant vos initiales. Grâce à des exercices constants, l'apprenti ou l'apprentie progresse jusqu'à ce qu'il ou elle puisse démontrer l'intégration de tous les éléments d'apprentissage et ainsi maîtriser la compétence.

La confidentialité

Par respect pour l'apprenti ou l'apprentie, le compagnon ou la compagne d'apprentissage s'engage à garder confidentiels les résultats obtenus dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail.

Toutes les signatures sont nécessaires pour confirmer l'atteinte de chacune des compétences.

Le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail

Le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail relève de la responsabilité d'Emploi-Québec. Celle-ci, pour réaliser ce suivi de façon efficace, évalue l'ensemble de la démarche, soit :

- ◇ la progression de l'apprenti ou de l'apprentie;
- ◇ le respect par le compagnon ou la compagne d'apprentissage des exigences liées à son rôle;
- ◇ le rôle et les responsabilités du compagnon ou de la compagne d'apprentissage;
- ◇ le déroulement général de l'entente;
- ◇ la pertinence du Programme d'apprentissage en milieu de travail au regard des besoins.

Cette évaluation est délicate, mais elle est indispensable au déroulement harmonieux du programme. Elle est délicate parce qu'elle concerne des personnes responsables à divers titres; elle est indispensable parce que la rétroaction augmentera l'expertise des uns et des autres et permettra de réajuster le Programme d'apprentissage en milieu de travail.

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage contribue à cet exercice par ses commentaires quant au processus, à la qualité des instruments, voire à l'adéquation des apprentissages en fonction des besoins exprimés au départ par les parties.

Recommandations pour l'apprentissage en milieu de travail

Cette partie offre un complément d'information pour l'apprentissage en milieu de travail. Elle constitue un document de référence et comprend différentes indications ou suggestions destinées à vous venir en aide. Ces remarques peuvent, d'une part, vous aider à mieux saisir les compétences visées et, d'autre part, vous faciliter la tâche quant à l'encadrement de l'apprenti ou de l'apprentie.

Une première section rassemble des considérations d'ordre général applicables à l'ensemble des modules. Celles-ci couvrent différents aspects tels que les règles de santé et de sécurité.

Dans la deuxième section, pour chacun des modules que comporte le carnet d'apprentissage, vous trouverez diverses explications et suggestions quant à la progression de l'apprentissage.

On y présente également diverses façons d'aborder l'apprentissage en milieu de travail. Ainsi, pour chacune des compétences, vous trouverez des suggestions quant aux stratégies et aux moyens à mettre en place pour atteindre le niveau de performance recherché. En outre, ces indications devraient vous aider à calculer le temps à consacrer à l'encadrement de l'apprenti ou de l'apprentie.

Enfin, à la fin de chacun des modules, un espace est réservé afin que vous puissiez consigner des remarques quant à l'approche utilisée, aux activités d'apprentissage mises en place ou, encore, aux difficultés particulières éprouvées par un apprenti ou une apprentie.

RECOMMANDATIONS POUR L'ENSEMBLE DES MODULES

Vous trouverez dans les pages qui suivent des recommandations applicables à l'ensemble des modules. Celles qui s'appliquent aux différentes tâches apparaissent dans chacun des modules.

Santé et sécurité au travail

Au moment de commencer le Programme d'apprentissage en milieu de travail, il est essentiel que le compagnon ou la compagne d'apprentissage révise avec l'apprenti ou l'apprentie les mesures générales de base propres au métier qui lui permettront de protéger sa santé et sa sécurité au travail, de même que celles de ses collègues. Le soutien d'une personne-ressource peut, à cet égard, lui être utile.

Une attention particulière devrait être accordée aux règles et aux mesures de sécurité de l'entreprise, de même qu'aux procédures à suivre en cas d'accident ou d'urgence (ex. : secouristes, sorties de secours, téléphone d'urgence).

Comportements généraux attendus en santé et sécurité au travail

Vous devez voir à ce que l'apprenti ou l'apprentie adopte de bons comportements et de bonnes habitudes en matière de santé et de sécurité au travail. À cet égard, vous êtes un modèle, un exemple pour cette personne : il est donc important que vous mettiez vous-même en pratique ces habitudes et ces comportements.

La santé et la sécurité doivent avant tout être une *valeur fondamentale de travail*, une préoccupation de tous les instants et un réflexe naturel, tant pour soi-même que pour les autres. Dites à votre apprenti ou apprentie que vous vous attendez à voir les comportements suivants au quotidien :

- 1- Une attitude de vigilance constante visant la détection et la prévention (ou l'évitement) des différents pièges, incidents ou accidents pouvant affecter la santé et la sécurité.
- 2- Le respect de toutes les règles de santé et de sécurité.
- 3- L'application des procédures de travail visant à protéger la santé et la sécurité.
- 4- Le signalement à ses collègues et à son superviseur ou à sa superviseure de toute situation pouvant affecter la santé ou la sécurité des gens.

Il est indispensable, pour lui permettre d'acquérir de bons comportements en matière de santé et de sécurité au travail, de bien lui expliquer, dès le début du programme, les dangers et les risques présents. Cela lui permettra de mieux comprendre la pertinence d'appliquer les règles et procédures de sécurité recommandées.

Commencez en lui rappelant les principales sources d'accidents ou de maladies professionnelles liés au métier ainsi que les mesures préventives à prendre :

- ◇ Les objets tranchants (ex. : vaisselle brisée) ou chauds.
- ◇ Le contact avec des allergènes et des aliments potentiellement impropres à la consommation ou infectés.
- ◇ Les planchers encombrés ou glissants.
- ◇ La posture et les mouvements inappropriés ou répétitifs (principes d'ergonomie).
- ◇ L'utilisation inadéquate des outils (ex. : couteaux), des machines et des équipements individuels de protection (ex. : liteaux).
- ◇ Les sources de chaleur (brûlures) et d'incendies, notamment l'utilisation non conforme du gaz.
- ◇ La communication inadéquate de procédures de sécurité aux collègues.
- ◇ L'utilisation d'équipement défectueux ou sans les gardes de sécurité.
- ◇ Le nettoyage d'équipement encore branché.
- ◇ L'utilisation inappropriée de techniques de levage ou de manutention de contenants ou d'équipements lourds.
- ◇ Les situations stressantes en lien avec la clientèle, la cuisine et les longues heures de travail.

Conséquemment, ce sont surtout sur ces sources d'accidents que le compagnon ou la compagne d'apprentissage devrait concentrer ses efforts de conscientisation et de formation.

Une façon de former l'apprenti ou l'apprentie en ce qui a trait à la santé et à la sécurité consiste à lui expliquer :

- ◇ Les sources possibles de danger ou de risque.
- ◇ Les procédures à suivre pour prévenir les accidents et les événements fâcheux.
- ◇ Les équipements individuels de protection requis pour effectuer les tâches ou opérations.
- ◇ Les performances concrètes attendues (ex.: ranger les outils après chaque utilisation, assécher tout plancher mouillé).

Les suggestions qui suivent peuvent également vous aider à parfaire votre démarche auprès de l'apprenti ou de l'apprentie en matière de santé et de sécurité.

L'état des lieux

Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à maintenir en tout temps les lieux de travail propres et libres d'accès (passages, escaliers, etc.).

L'apprenti ou l'apprentie doit :

- ◇ Savoir où sont les trousseaux d'urgence et connaître les procédures qui s'y rattachent.
- ◇ Savoir où est rangé le registre des accidents.
- ◇ Savoir qui sont les secouristes désignés, et comment communiquer avec ces personnes en cas de besoin.
- ◇ Connaître le plan d'évacuation, ainsi que la localisation des téléphones et des sorties d'urgence.

La sécurité des outils et des équipements

Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie :

- ◇ À utiliser l'équipement uniquement aux fins pour lesquelles il a été conçu (ex. : ne pas utiliser une caisse de lait au lieu d'un escabeau).
- ◇ À respecter les normes du fabricant ainsi que les procédures de sécurité.
- ◇ À contribuer à garder l'équipement en bon état.
- ◇ À garder les dispositifs de sécurité en fonction (ex. : gardes de sécurité *opérationnels*).
- ◇ À utiliser l'équipement pour lequel une formation adéquate a été reçue.

Montrez tout particulièrement comment manipuler les couteaux et les objets chauds en toute sécurité.

Les activités de manutention et les déplacements

Montrez :

- ◇ L'utilisation des entrées et sorties désignées pour les déplacements.
- ◇ L'importance de marcher (ne pas courir).
- ◇ L'importance de signaler sa présence (ex. : dans les tournants, derrière un collègue, etc.).
- ◇ L'importance d'éliminer les obstacles dans les zones de passage.
- ◇ Les techniques pour lever et transporter le mobilier, les marchandises et les appareils lourds.
- ◇ Les postures de travail les plus confortables et les plus ergonomiques possible.
- ◇ Le port de vêtements appropriés lors de tâches effectuées dans les réfrigérateurs, ou pour la manipulation de produits froids.

Rappelez qu'il faut signaler à son superviseur ou à sa superviseuse tout inconfort lié à la posture, aux efforts ou à la répétitivité des gestes.

La sécurité et l'équipement de protection individuelle

Expliquez l'importance de :

- ◇ Porter l'équipement de protection individuelle lorsqu'il est requis (ex. : tablier et gants de caoutchouc, liteaux ou torchons pour le chaud).
- ◇ Porter des bijoux discrets et peu encombrants, et en limiter le nombre : collier court, petits bracelets, bracelet de montre non conducteur de chaleur, bagues discrètes.
- ◇ Enlever les bijoux de perçage corporel (*piercing*).
- ◇ Attacher les cheveux et, dans certaines situations particulières, comme la préparation d'aliments, porter un bonnet pour bien les contenir.

Les produits chimiques

Montrez :

- ◇ À utiliser les produits nettoyants appropriés et combustibles à réchaud ou à fondue.
- ◇ À reconnaître les informations SIMDUT sur les étiquettes des contenants et à se reporter aux fiches signalétiques.
- ◇ À mettre en application les mesures de prévention prescrites.
- ◇ À refermer les contenants après usage.
- ◇ À déposer les chiffons souillés dans les contenants prévus à cette fin.

La protection contre les incendies et les brûlures

Montrez ou expliquez :

- ◇ Les comportements et bonnes habitudes à prendre en ce qui concerne :
 - Le signalement des surfaces ou des plats chauds (ex. : *chaud devant!*).
 - La manipulation des assiettes ou des casseroles chaudes, des plateaux, des réchauds (ex. : positionnement des poignées, utilisation de linges, positionnement du visage au lever d'un couvercle).
 - Le respect des interdictions de fumer.
- ◇ Les procédures à suivre en cas d'incendie ou de fuite de gaz, et tout particulièrement le plan d'évacuation de l'établissement.
- ◇ L'emplacement des valves de gaz et du panneau principal d'électricité.
- ◇ Les différents types d'incendies et les méthodes d'extinction appropriées.
- ◇ L'emplacement et le fonctionnement des extincteurs et la méthode TVAA :
 - **T**irer la goupille.
 - **V**iser la base du feu.
 - **A**ppuyer sur la détente.
 - **A**rroser d'un mouvement de va-et-vient latéral.
- ◇ L'emplacement, l'importance et le fonctionnement des autres équipements contre les incendies (ex. : avertisseurs, sorties de secours dégagées, portes coupe-feu).

Rappelez l'importance de signaler tout incident à son superviseur ou à sa superviseure, notamment l'utilisation, même partielle, d'un extincteur en vue de son remplissage.

Premiers soins

Décrivez à l'apprenti ou à l'apprentie les procédures à suivre et les mesures à prendre lorsqu'un accident survient. N'attendez pas qu'un tel événement se produise pour former la personne à cet égard, car vous n'aurez probablement pas le temps, à ce moment-là, de vous occuper de formation.

Prenez quelques minutes pour indiquer à l'apprenti ou à l'apprentie l'endroit où se trouve la trousse d'urgence de l'établissement. Vérifiez-en le contenu ensemble et expliquez-lui la fonction de chaque composante. Surtout, révisez ses connaissances quant aux premiers soins, notamment celles qui concernent les accidents les plus courants ou les plus risqués en service de la restauration :

- ◇ Foulures et entorses.
- ◇ Coupures légères et profondes.
- ◇ Plaies, coups, ecchymoses.
- ◇ Brûlures légères et plus graves.
- ◇ Coups de chaleur (terrasse, personnel de cuisine).
- ◇ Chocs anaphylactiques (allergie).

Il faut également informer l'apprenti ou l'apprentie de l'obligation de produire un rapport pour tout incident.

Sécurité et productivité

L'apprenti ou l'apprentie devra apprendre à combiner les exigences de sécurité et de productivité en tout temps. Il doit y avoir un équilibre entre la qualité et la rapidité du service pour éviter les blessures. Il faut rappeler qu'**une commande prend nécessairement plus de temps à traiter s'il faut s'occuper d'un accident survenu parce qu'on a voulu aller trop vite.**

Documents de référence en santé et sécurité pour le milieu de la restauration

Invitez l'apprenti ou l'apprentie à visiter la **section « Santé et sécurité »** du site de l'**Association des restaurateurs du Québec (ARQ)**. Celui-ci contient plusieurs outils très explicites et très utiles pour les initier à la santé et à la sécurité, tels que des manuels de formation, des capsules vidéo, des programmes d'intégration « SST » selon le type de poste, ainsi que des jeux pour l'apprentissage. <http://www.restaurateurs.ca>

Un document très pertinent en santé et sécurité pour le milieu de la restauration est le **Guide santé sécurité des services alimentaires** (*préparation et service des aliments*), publié par le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. Axé sur la pratique, ce guide qui tient dans la poche contient une foule de conseils concrets très utiles pour toute personne travaillant dans le service des aliments. Entrez le nom du document dans un moteur de recherche pour le commander par la poste. <http://www.cchst.ca>

Il est également suggéré de discuter avec l'apprenti ou l'apprentie du contenu des documents suivants, accessibles par Internet en entrant le nom de chacun des documents dans un moteur de recherche.

- ◇ *Pour un plancher cinq étoiles.* Ce dépliant illustre les moyens de prévenir les chutes attribuables aux planchers glissants dans les établissements de restauration. <http://www.csst.qc.ca>
- ◇ *Dans les cuisines de restaurants, la prévention commence par des appareils sécuritaires!* Cette pochette contient une série de fiches visant à prévenir les accidents attribuables à l'utilisation des appareils électriques (ex. : machine à café) dans les établissements de restauration. Elle fournit également une brève description du type d'accidents du travail survenant dans le secteur de la restauration. <http://www.csst.qc.ca>
- ◇ *SIMDUT – Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail – Un passeport pour la santé et la sécurité.* <http://www.csst.qc.ca>
- ◇ *Votre carnet d'information sur les allergies alimentaires.* <http://www.mapaq.gouv.qc.ca>

Finalement, pour toute question relative à la santé et à la sécurité au travail, n'hésitez pas à entrer en contact avec la CSST.

Conclusion sur les aspects de santé et de sécurité

Pour terminer, n'hésitez pas à rappeler régulièrement à l'apprenti ou à l'apprentie qu'il est important de toujours faire preuve de vigilance, et que les accidents peuvent survenir :

- ◇ Lorsque la fatigue augmente, ce qui entraîne une diminution de la vigilance.
- ◇ Lorsqu'on baisse la garde (ainsi que les gardes de protection des équipements!) parce que l'habitude et la routine s'installent.
- ◇ Dans les cas de surcharge de travail, de pression et de situations demandant plus d'efforts.

Hygiène personnelle

L'hygiène et la salubrité sont indispensables à la bonne marche d'un établissement de restauration. Cet aspect sera traité plus en détail dans le module 2.5 : *Effectuer le rangement et l'entretien des aires de travail.*

Cependant, il est important d'expliquer à l'apprenti ou à l'apprentie que l'hygiène et la salubrité appliquées à la restauration commencent d'abord et avant tout par de bonnes habitudes d'hygiène personnelle :

- ◇ Éviter la manipulation d'aliments en cas de maladie contagieuse ou d'une infection transmissible.
- ◇ Éternuer ou tousser dans le creux du coude.
- ◇ Recouvrir toute blessure d'un bandage propre.
- ◇ Prendre les moyens appropriés pour maintenir une hygiène corporelle adéquate. Prévenir les odeurs corporelles en prenant un bain ou une douche chaque jour, et en utilisant un désodorisant.
- ◇ Se laver et se désinfecter les mains fréquemment :
 - ◇ Après avoir mangé, fumé ou s'être mouché.
 - ◇ En revenant à sa section, notamment après avoir été aux toilettes.
 - ◇ Après avoir manipulé des déchets.
 - ◇ Entre toutes les activités de manipulation des aliments et de la vaisselle souillée.
- ◇ Éviter de se passer les mains dans les cheveux, sur les yeux, sur la figure et autres endroits du corps pouvant sécréter des fluides ou des graisses.
- ◇ Être sobre (alcool et drogues).

Les règles de base pour une **tenue appropriée** se résument généralement à ce qui suit :

- ◇ Porter, s'il y a lieu, un uniforme réservé uniquement au milieu de travail et qui soit *propre tous les jours*. Remplacer ou nettoyer les vêtements souillés, avant et pendant le travail. Si l'établissement fournit plus d'un uniforme, il ne faut surtout pas hésiter à se changer pendant son quart de travail, lorsque nécessaire.
- ◇ Porter des chaussures propres, sécuritaires, fermées et antidérapantes, ainsi que des chaussettes.
- ◇ Avoir les ongles propres et bien taillés. Tout vernis à ongles doit être neutre.
- ◇ Avoir les cheveux propres et coiffés. La barbe doit être rasée ou taillée, et les cheveux longs doivent être attachés pour éviter qu'ils ne traînent dans les plats ou les verres lorsque le service se fait au plateau.

- ◇ Avoir les dents propres et l'haleine fraîche.
- ◇ Se conformer aux politiques de l'établissement, notamment en ce qui a trait au maquillage, au port de bijoux et à l'utilisation de parfum.

Rappelez à l'apprenti ou à l'apprentie qu'il ou elle sera en contact très rapidement avec les clients. Son apparence corporelle autant que son attitude doivent pouvoir inspirer confiance et ne laisser aucune place à la suspicion quant à l'hygiène.

Méthodes de travail

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que, pour réussir dans le métier, il faut **être organisé** et savoir planifier son emploi du temps en tenant compte des exigences de l'établissement. Il faut développer et cultiver au quotidien des méthodes pour réduire le nombre d'imprévus, ainsi que pour faire face à ceux qui surviennent malgré tout.

Dès le début du programme, expliquez comment la **préparation de la journée** (la mise en place, la connaissance approfondie des menus, etc.) constitue la clé de voûte d'un tel système. Donnez des exemples ou, mieux, après quelque temps, revenez sur des expériences vécues et décrivez comment votre propre préparation vous a permis de vous sortir de situations fâcheuses. Tout au long du programme d'apprentissage, amenez l'apprenti ou l'apprentie à adopter des méthodes pour structurer et optimiser son travail. N'hésitez pas à discuter en toute complicité de vos solutions, de vos trucs et de vos « secrets » pour rester proactif et organisé.

Dans le même ordre d'idées, rappelez-lui de ne jamais prendre une journée à la légère. Expliquez-lui qu'en restauration il n'y a jamais de temps mort : il y a toujours quelque chose à faire pour **prendre de l'avance**, ne serait-ce que faire le ménage ou planifier en vue d'événements à venir.

Par ailleurs, soulignez à l'apprenti ou à l'apprentie à quel point **travailler en équipe**, plutôt que de s'isoler, est essentiel pour son succès et celui de l'établissement. Donnez fréquemment des exemples de gestes pouvant favoriser la cohésion et l'efficacité de l'équipe. Mieux, reconnaissez concrètement et régulièrement ses efforts en ce sens, et discutez de ses gestes qui ont pu nuire au travail d'équipe.

Expliquez à quel point l'adrénaline est essentielle dans la vie d'un préposé ou d'une préposée au service, mais qu'il faut aussi **gérer son stress**. Discutez des moyens pour y arriver et encouragez l'apprenti ou l'apprentie à les utiliser.

Tâches et gestes professionnels

D'une manière assez régulière, vous devez vous assurer que, tout au long de son apprentissage, l'apprenti ou l'apprentie porte une attention particulière à la sécurité, au rangement et à la salubrité (ex. : maintenir son plan de travail toujours propre et prêt pour n'importe quel membre de l'équipe susceptible de l'utiliser), ainsi qu'à la qualité et à l'efficacité de son travail.

Il ou elle doit également adopter d'autres gestes professionnels qui lui permettront de mieux apprendre et exercer son métier. Les trois éléments suivants revêtent une importance particulière à cet égard.

Communication et respect

Rappelez à l'apprenti ou à l'apprentie qu'il convient de dire les choses de façon à susciter la collaboration, et non à générer des tensions. Il est préférable de s'adresser aux autres membres du personnel avec respect et de leur faire des demandes polies plutôt que de leur donner des ordres sur un ton tranchant ou de leur exprimer ses insatisfactions avec des mots déplacés, particulièrement dans les situations stressantes.

Recherche d'informations

Invitez l'apprenti ou l'apprentie à faire preuve de curiosité, à poser des questions sur les aspects du métier ou les spécificités d'une tâche qui méritent d'être explorés ou approfondis. Plus la personne posera de questions, plus elle apprendra rapidement. Veillez à avoir vous-même une attitude semblable : répondez avec enthousiasme à ses questions pour éviter de saper cette curiosité.

Enregistrement des informations du métier

Incitez l'apprenti ou l'apprentie à inscrire dans un livre ou un calepin de notes personnelles ses observations, ses trucs, les solutions aux problèmes récurrents, etc. Les préposés et préposées peuvent utiliser un tel aide-mémoire tout au long de leur carrière.

Qualités personnelles

Votre rôle ne consiste pas seulement à montrer à votre apprenti ou apprentie comment effectuer le service des mets et boissons, mais aussi à l'amener à adopter des attitudes et comportements professionnels qui en feront une personne à la fois compétente et respectée dans le milieu.

Dans le carnet, les principaux comportements professionnels attendus des personnes qui exercent le métier sont décrits au début de chaque module. Lorsque vous abordez l'un d'eux pour la première fois, prenez quelques minutes pour les réviser avec l'apprenti ou l'apprentie et expliquer leur importance.

Tout au long de son apprentissage du métier, renforcez les comportements appropriés et discutez sans tarder de ceux qui méritent des améliorations.

Au début du programme d'apprentissage, soulignez les qualités personnelles normalement requises pour devenir préposé ou préposée, dont la liste est donnée ci-après. Discutez avec l'apprenti ou l'apprentie de celles que vous jugez les plus pertinentes.

Plan personnel

- ◇ Maturité émotive, détachement, tolérance à la critique (capacité à gérer ses émotions, à garder la maîtrise de soi dans les situations de stress ou de tensions interpersonnelles)
- ◇ Belle prestance
- ◇ Hygiène personnelle soignée
- ◇ Bonne condition physique

Plan interpersonnel

- ◇ Patience, souplesse
- ◇ Courtoisie, tact, respect
- ◇ Sens de l'écoute (active)
- ◇ Assurance et leadership (prendre des initiatives)
- ◇ Entregent, sociabilité, convivialité, cordialité
- ◇ Sens de l'humour, capacité à adapter son humour à la clientèle
- ◇ Esprit d'équipe

Plan professionnel

- ◇ Serviabilité (être centré sur la clientèle et sur ses besoins, être attentionné)
- ◇ Proactivité (être à l'affût des besoins, prévenir les problèmes, anticiper des solutions)
- ◇ Souci du détail
- ◇ Attitude positive, constructive et consciencieuse
- ◇ Ponctualité
- ◇ Sens de l'organisation, sens des priorités
- ◇ Polyvalence

Éthique professionnelle

- ◇ Honnêteté, intégrité
- ◇ Fiabilité, sens des responsabilités
- ◇ Discrétion
- ◇ Réserve par rapport à certains sujets délicats ou tabous (religion, politique, racisme, etc.)
- ◇ Ouverture à la différence
- ◇ Capacité à garder ses problèmes personnels pour soi ou à faire en sorte qu'ils n'affectent pas la clientèle et les collègues
- ◇ Loyauté à l'établissement

Accès à tous et à toutes

L'employeur doit s'assurer que l'apprenti ou l'apprentie possède un équipement à sa taille et qu'il ou elle ait accès à des installations adaptées, au besoin. De plus, il est du devoir de l'employeur d'assurer à l'apprenti ou à l'apprentie une intégration harmonieuse parmi ses collègues de travail. L'employeur doit veiller à ce que personne ne soit victime d'exclusion ou d'isolement, et il doit prendre les moyens nécessaires pour régler les situations qui contreviennent aux lois.

Connaissances de base

Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, pour que la formation soit vraiment qualifiante, il est suggéré que l'apprenti ou l'apprentie reçoive une ou des formations théoriques utiles à une assimilation du métier sur le terrain.

Ces formations théoriques peuvent être offertes à l'interne comme à l'externe si l'entreprise est en mesure de le faire.

Ces formations peuvent, par exemple, porter sur :

- L'hygiène et la salubrité (l'employeur doit respecter des obligations légales quant au ratio de personnes formées et non formées par le MAPAQ).
- La santé et la sécurité au travail.
- Formation « Action Service » d'Éduc'alcool destinée aux propriétaires, directeurs et serveurs des établissements qui vendent de l'alcool (restaurants, bars, tavernes). Action Service renseigne les intervenants sur leurs responsabilités professionnelles et légales, tout en les aidant à dépister et à gérer les personnes qui boivent trop.
- Formation sur les vins.
- Autres.

Progression de l'apprentissage

Il est important de comprendre que le Programme d'apprentissage en milieu de travail est structuré selon une logique de compétences. Cela signifie que différentes compétences propres au métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons sont mises en œuvre selon les besoins du moment, et non selon une séquence préétablie comme dans une chaîne de montage.

Par exemple, à un certain moment, la personne qui exerce ce métier mettra en application les éléments de compétence 3.2 : *Renseigner les convives sur les menus et les produits* et 1.2 : *Converser sur des sujets variés*, puis notera les commandes (3.4) et les transmettra à la cuisine (3.5). Ensuite, elle passera à une autre table pour la débarrasser (2.4), retournera au « passe » pour commander le service suivant d'une tablée (4.3), prendra quelques secondes pour préparer l'addition d'une cliente pressée (5.2), servira les plats commandés (4.4), etc.

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage devra ainsi montrer les différentes facettes du métier. La séquence d'apprentissage, c'est-à-dire l'ordre dans lequel les compétences seront présentées, sera influencée principalement par **quatre facteurs clés** :

1. *Les acquis de l'apprenti ou de l'apprentie.* Il s'agit essentiellement de son expérience de travail et, selon son carnet, des compétences déjà acquises dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail. Le compagnon ou la compagne doit, dès le début, procéder avec l'apprenti ou l'apprentie à un bilan de ses acquis, et planifier l'apprentissage en fonction des compétences qu'il lui reste à acquérir.
2. *La logique des préalables.* À l'école, une personne ne peut pas suivre le cours 201 si elle n'a pas suivi au préalable le cours 101. Il en va de même du service des mets et boissons : certaines compétences doivent être maîtrisées avant que la personne puisse passer à l'étape suivante. Par exemple, l'apprentissage de la compétence 2 : *Effectuer la mise en place* devrait être un préalable à celui de la compétence 4 : *Effectuer le service des mets et des boissons*, car il faut savoir dresser une table avant de pouvoir servir les mets. Chaque compagnon ou compagne doit organiser l'apprentissage en fonction de la séquence qu'il ou elle croit la plus logique.
3. *Le niveau de complexité de chacune des tâches ou compétences à maîtriser.* De façon générale, en début d'apprentissage, on confie à l'apprenti ou à l'apprentie des tâches simples. Le niveau de complexité et de difficulté augmente à mesure que la personne effectue son travail de façon satisfaisante.

4. *L'organisation du travail de l'établissement. En principe, plus le personnel de service est nombreux, plus les tâches peuvent être spécialisées et regroupées en équipes ou postes (ex. : débarrasseur ou débarrasseuse, commis de suite, caissier ou caissière, etc.). L'apprenti ou l'apprentie pourra passer d'une fonction de travail à une autre à mesure qu'il ou elle maîtrisera les compétences nécessaires à l'exécution de ces tâches.*

Par contre, plus l'équipe de service est restreinte, plus les préposés et préposées cumulent des tâches diversifiées. Le compagnon ou la compagne devra alors structurer la séquence d'apprentissage en tenant compte à la fois du niveau de complexité des tâches (le facteur précédent) et des besoins de service du moment. Il ou elle prendra soin d'affecter son apprenti ou apprentie à une tâche précise et simplifiée durant la période d'apprentissage d'une compétence particulière, et ne permettra le cumul ou la simultanéité de tâches que lorsqu'un certain niveau de maîtrise sera atteint.

Suggestions pour la progression des apprentissages en milieu de travail

A) Phase d'intégration – début du programme d'apprentissage

- ◇ Objectifs suggérés pour l'apprenti ou l'apprentie :
 - Intégration générale à l'établissement et connaissance des différents lieux
 - Assimilation de la routine de la mise en place
 - Observation de ce qui se passe aux autres postes de travail (maître d'hôtel, caissier ou caissière, cuisinier ou cuisinière, plongeur ou plongeuse, etc.) pour favoriser le travail d'équipe et la collaboration
 - Acquisition des réflexes de santé, de sécurité, d'hygiène et de salubrité

- ◇ Notions de base à aborder :
 - Santé, sécurité, hygiène et salubrité
 - Importance de la relation avec le client ou la cliente
 - Plan de salle (par cœur)
 - Les menus (par cœur)
 - Vocabulaire de base en service de restauration
 - Fonctionnement du terminal de point de vente
 - Attitudes et habitudes de travail attendues

- ◇ Modules à traiter en priorité :
 - Module 2 : *La mise en place*
 - Module 1.1 : *La relation centrée sur la clientèle*
 - Module 4.4 : *Servir les mets et les boissons*
 - Module 3.1 : *Recueillir des informations sur les menus et les produits*

- ◇ Poste ou fonction d'entrée pour l'intégration :
 - Commis de suite

B) Lorsqu'une certaine expérience est acquise

- ◇ Module 4 : *Le service des mets et des boissons*
- ◇ Module 5 : *Les opérations de facturation et d'encaissement*
- ◇ Module 3 : *La prise de commandes*

C) Tout au long du programme, notamment chaque fois qu'une occasion se présente :

- ◇ Module 1 : *La relation avec la clientèle*

D) Lorsque la personne est très expérimentée :

- ◇ Module 6 (s'il y a lieu) : *Le service des vins*

Démarche d'évaluation

Dans le carnet, des critères concrets pour vérifier l'apprentissage sont proposés par des experts et expertes du métier pour chacun des éléments de la compétence. Ces critères doivent servir d'outils pour reconnaître *la progression de l'apprentissage* au quotidien, et non pour faire *une évaluation de rendement*.

L'apprentissage comporte deux niveaux d'évaluation : le suivi de l'apprentissage des éléments ou sous-éléments de compétence, représenté par les initiales apposées dans le carnet d'apprentissage, et la confirmation de la maîtrise de l'ensemble d'une compétence.

1. L'inscription des initiales dans le carnet pour la maîtrise d'un élément ou sous-élément de compétence

- ◇ Les initiales sont apposées à côté des sous-éléments de compétence.
- ◇ Elles attestent que l'apprenti ou l'apprentie a acquis la maîtrise de ces éléments ou sous-éléments de compétence.
- ◇ La date à laquelle les initiales sont apposées doit être inscrite pour faciliter le suivi de la progression de l'apprentissage.

Voici un exemple.

Compétence : Être capable de prendre et de transmettre les commandes

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne
3.3 Conseiller la clientèle		
◇ Aider les convives à choisir	<u>12/9/10</u>	<u>P.C.</u> <u>N.Z.</u>
◇ Présenter des suggestions	<u>12/8/11</u>	<u>P.C.</u> <u>N.Z.</u>
◇ Appliquer des techniques de vente	_____	_____

RECOMMANDATIONS APPLICABLES À CHACUN DES MODULES

Les recommandations particulières présentées dans les pages qui suivent ont pour but d'aider le compagnon ou la compagne à encadrer l'apprenti ou l'apprentie. Elles précisent et enrichissent la description des compétences à acquérir. Elles ont valeur de conseil et se présentent sous trois rubriques :

- ◇ **Les remarques préliminaires** indiquent ce sur quoi l'attention du compagnon ou de la compagne d'apprentissage doit porter en début d'apprentissage, afin d'en garantir le succès.
- ◇ **Les précisions sur les éléments de la compétence** servent à éclairer et à compléter l'information inscrite dans le carnet.
- ◇ **La confirmation de l'atteinte de la compétence** fournit des indications pour aider le compagnon ou la compagne d'apprentissage à évaluer si l'apprenti ou l'apprentie maîtrise la compétence. À l'aide de ces indications, vous pouvez évaluer si l'apprentissage est complété.

Module 1

La relation avec la clientèle

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de cultiver la relation avec la clientèle.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

La notion de « service en restauration » implique bien davantage que prendre des commandes et servir les plats ou les boissons. Il faut établir et entretenir une relation avec les convives de façon à gagner leur respect et leur confiance. Ainsi, lorsqu'une certaine complicité s'établit, il est beaucoup plus facile :

- ◇ D'influencer les choix des clients et des clientes et de mousser les ventes.
- ◇ D'accroître l'efficacité du déroulement du repas.
- ◇ De combler, voire de surpasser les besoins des clients et des clientes.

Même si peu de temps est consacré à ces relations, chaque contact avec la clientèle est une occasion de projeter une image favorable de l'établissement et de son personnel.

- ◇ Dès le début du programme, il convient de s'assurer que l'apprenti ou l'apprentie connaisse très bien les différentes politiques et procédures relatives au service à la clientèle.
- ◇ Faites-lui prendre conscience de l'importance de son rôle d'« ambassadeur ou ambassadrice » de l'établissement : par son comportement, il ou elle doit donner à la clientèle une image de professionnalisme.
- ◇ Amenez l'apprenti ou l'apprentie à développer les compétences de communication et d'approche client décrites dans ce module en profitant de chaque occasion de contact.
- ◇ En contexte de restauration, et tout particulièrement en milieu touristique, il est normal d'avoir à traiter avec des gens de cultures variées. Expliquez que les différences culturelles peuvent influencer les communications et les perceptions de la clientèle.

L'apprenti ou l'apprentie qui a plus d'affinité avec le travail manuel qu'avec le public pourrait se sentir déstabilisé par les exigences de ce module. Si, au départ, cette personne manque quelque peu d'assurance ou d'aisance dans ses rapports avec les gens, le compagnon ou la compagne d'apprentissage doit aborder l'enseignement de cette compétence avec délicatesse et patience. Concrètement :

- ◇ Évitez de bousculer l'apprentissage.
- ◇ Amenez la personne à acquérir d'abord de l'assurance par la maîtrise préalable des compétences techniques de service : mise en place (module 2), service des plats et des boissons (module 4) et prise de commandes de base (module 3).
- ◇ Au début du programme, chaque fois que ce sera possible, donnez l'exemple en établissant vous-même, en présence de l'apprenti ou de l'apprentie, une relation avec la clientèle.
- ◇ À la fin des quarts de travail, effectuez des retours avec l'apprenti ou l'apprentie sur les différentes situations de relation vécues durant la journée.
 - Discutez des faits et gestes, des réactions positives et négatives, des bons coups, des aspects qui auraient pu être traités différemment, etc.
 - C'est en portant un regard critique sur des situations concrètes et en suggérant constamment des moyens de faire mieux que l'apprenti ou l'apprentie pourra s'améliorer au regard de cette compétence.

Finalement, il peut être opportun de compléter l'apprentissage en milieu de travail par de courtes formations ou séminaires hors production sur des thèmes tels que :

- ◇ Service à la clientèle.
- ◇ Communication.
- ◇ Techniques de vente (en lien avec l'élément de compétence 1.3 : *Cerner les besoins des convives*).

Compétence 1 : Être capable de cultiver la relation avec la clientèle			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
1.1 Établir une relation centrée sur la clientèle			
◇ Accueillir la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Traiter la clientèle avec courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Personnaliser le contact avec la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Adapter son niveau de langage à l'interlocuteur ou l'interlocutrice et aux situations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Mettre la clientèle à l'aise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Assister les personnes ayant des besoins particuliers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Faire preuve de prévenance à l'égard de la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Faire preuve de discrétion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Remercier et saluer la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>L'approche client</p> <p>Henry Ford, le fondateur de l'entreprise de voitures du même nom, a dit un jour : « Ce n'est pas l'employeur qui paie les salaires, mais le client. »</p> <p>En d'autres termes, le véritable patron, c'est la clientèle qui fréquente l'établissement et qui paie pour consommer. La préoccupation de tout préposé ou de toute préposée devrait consister à servir la clientèle, certes, mais toujours dans le but de satisfaire, voire de dépasser les attentes de ceux et celles qui paient pour les mets, les boissons et, bien sûr, le service.</p> <p>Discutez avec l'apprenti ou l'apprentie de la signification de l'expression « approche client », et ce, à partir des quelques principes de base suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>La clientèle doit toujours être la priorité du personnel.</i> 2. <i>C'est en dépassant les attentes de la clientèle que celle-ci choisit de revenir et de devenir fidèle.</i> 3. <i>La satisfaction de la clientèle n'est jamais acquise.</i> Les clients et les clientes qui reviennent doivent être conquis à nouveau. C'est un défi quotidien et permanent. 4. <i>La clientèle satisfaite constitue la meilleure publicité de l'établissement.</i>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Enseignez à l'apprenti ou à l'apprentie à adopter des **comportements qui favorisent la relation**, ainsi qu'à éviter les comportements qui font obstacle à la relation. Par exemple :

◇ Adopter une **attitude positive** :

- Avoir l'air sûr de soi en soignant sa posture corporelle : se tenir bien droit, en relevant la tête et en regardant les gens dans les yeux.
- Voir le côté positif des choses : s'exprimer avec des phrases positives, complimenter les gens, parler en bien de l'établissement, etc.
- Démontrer de l'enthousiasme et de l'intérêt pour son travail et pour les gens.
- Avoir l'esprit ouvert, surmonter ses préjugés, accepter les directives et être prêt à faire l'essai de nouvelles techniques.
- Accepter les changements, tels que les changements de menu, de politiques et d'horaires.
- Exprimer des critiques constructives et faire des suggestions pour améliorer les choses.
- Réagir positivement en toute situation, et malgré les situations (voix et gestuelle calmes et posées en tout temps).

◇ **Accueillir la clientèle** pour qu'elle se sente la bienvenue :

- **Saluer** avec assurance et en souriant les gens à leur arrivée.
- **Aller** spontanément et avec entregent **vers les gens** pour les servir.
- Mettre en pratique la « **technique du 10-5¹** » : à dix pieds, établir le **contact visuel** avec les personnes et, à cinq pieds, les **saluer** et leur **sourire**.
- S'il y a lieu, indiquer où est **le vestiaire** ou **prendre le manteau** à l'arrivée... et le redonner au départ. Il est également possible de laisser le choix à la personne en demandant :

« Voulez-vous laisser votre manteau au vestiaire? »

1. Attention : cette règle peut varier selon les cultures.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- Choisir la **table où installer les convives** en fonction du type de clientèle et de ses besoins. Précisez à l'apprenti ou à l'apprentie que les meilleures tables sont celles qui se trouvent près des fenêtres et loin de la cuisine ou des toilettes.
 - Les personnes ayant réservé devraient avoir droit aux meilleures tables.
 - Les personnes seules et les couples devraient être installés dans les endroits tranquilles, loin des groupes bruyants.
 - Les gens d'affaires devraient être installés dans une section éclairée et à une table suffisamment grande pour leur permettre de travailler avec des papiers ou du matériel.
 - Si la salle comprend des banquettes, il faut demander aux convives ce qui leur convient le mieux : si certains les apprécient, d'autres préfèrent une chaise ordinaire.
 - Accompagner les convives jusqu'à la table en marchant au même rythme qu'eux.
 - Confirmer avec les convives que la table proposée convient. Sinon, leur demander ce qui leur conviendrait mieux en proposant des choix.
 - Aider les convives à s'asseoir en tirant leur chaise.
- ◇ **Mettre la clientèle à l'aise :**
- Souhaiter la bienvenue.
 - Sourire.
 - Être calme. Les gens stressés ou énervés ont plus de difficulté à mettre leur entourage à l'aise.
 - Se montrer disponible, accueillant, ouvert et souriant lorsqu'on est interpellé par la clientèle.
 - Se concentrer sur la clientèle, se montrer pleinement attentif et intéressé.
- ◇ **Personnaliser le contact** avec les clients ou les clientes :
- En les interpellant par leur nom lorsque c'est possible.
 - En adaptant le service pour tenir compte de leurs habitudes. Expliquez qu'il faut rester discret, notamment par rapport aux consommations d'alcool. Par ailleurs, il ne faut jamais présumer qu'une habitude est une certitude : un client régulier peut changer à tout moment. Par exemple, dire discrètement :
 - « Prendrez-vous le même apéritif que la dernière fois? »
 - « Même table que d'habitude? » ou « Même table que la dernière fois? »
- ◇ Adapter son **niveau de langage** à l'interlocuteur ou à l'interlocutrice ainsi qu'aux situations.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez tout particulièrement les **comportements professionnels** attendus de la part du personnel :

- ◇ Faire preuve de **discrétion**. Par exemple :
 - Respecter l'intimité des gens. Éviter d'écouter la conversation ou de s'immiscer dans celle-ci.
 - Éviter de poser des questions indiscrètes.
 - Si la personne est une personnalité publique, on peut lui montrer qu'on la reconnaît, mais de façon très discrète. Il est inconvenant, par exemple, de clamer son nom à haute voix, ou de lui demander un autographe.
 - Respecter la vie privée des gens. Par exemple, un ou une convive arrive avec une autre personne que celle que voyez habituellement : cela ne regarde en rien le préposé ou la préposée au service et ne devrait pas affecter l'exécution de la tâche.
 - Garder hors de la vue des gens les renseignements personnels, tels que le numéro de carte de crédit, le numéro de téléphone (sur la feuille de réservation) ou le numéro de chambre (en hôtellerie). Le livre de réservation ne devrait jamais rester ouvert et devrait être rangé dans un endroit à l'abri des regards.
 - Ne *jamais* discuter avec le personnel ou hors du travail d'événements ou d'observations ayant trait à des convives (comméragage).
- ◇ Traiter la clientèle avec **courtoisie**. Par exemple :
 - **Saluer les gens**, même ceux qui ne sont pas dans sa section.
 - Utiliser les **titres**, tels que « Monsieur » ou « Madame », particulièrement lorsque la politique de l'établissement exige un degré élevé de formalisme dans les rapports avec les convives².
 - **Vouvoyer** les gens. Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie qu'il faut éviter la familiarité, même avec des parents ou des amis, pour ne pas donner l'impression de favoriser certaines personnes durant le service au détriment d'autres. De plus, la familiarité avec une personne peut lui laisser sous-entendre qu'elle a droit à un traitement de faveur.
 - Utiliser les **formules de politesse** (« s'il vous plaît » et « merci, Monsieur, Madame »), lorsque nécessaire.
 - Adopter un **ton agréable** et poli.
 - Écouter la personne et lui **prêter attention** sans faire plusieurs choses en même temps.
 - Dans les allées, **donner la préséance** aux clients et clientes, c'est-à-dire les laisser passer plutôt que de chercher à passer en premier.
 - **Remercier** les convives à leur départ et les saluer avec chaleur, en les invitant à revenir.

2. Tout au long de ce guide, des exemples de formules à employer avec la clientèle sont proposés. Si l'établissement préconise un service plus formel, il est recommandé de faire débiter ces formules par *Monsieur* ou *Madame*.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Faire preuve de **prévenance** à l'égard de la clientèle : être toujours prêt à l'aider, et ce, en cherchant à répondre à ses besoins avant qu'elle ne les exprime. Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie :
 - Que la prévenance est probablement l'un des meilleurs moyens d'impressionner la clientèle.
 - Qu'il n'est possible d'être prévenant qu'en étant très attentif aux personnes et en essayant constamment d'anticiper leurs pensées et leurs besoins.
- ◇ **Respecter les règles** de l'établissement, par exemple :
 - Fumer exclusivement dans les endroits réservés à cette fin.
 - Ne placer aucun appel personnel ou ne pas envoyer de messages textes au travail.

Tenue professionnelle

L'apprenti ou l'apprentie doit s'assurer, à chaque début de quart de travail, que **sa tenue** est propre, repassée, soignée et **conforme aux exigences**. Il ou elle doit respecter le code vestimentaire ou, s'il y a lieu, enfiler son uniforme au début de son quart de travail. Expliquez-lui que, pour des raisons d'hygiène, l'uniforme ne doit jamais être revêtu à la maison.

Expliquez pourquoi il est très important d'avoir une tenue propre et soignée tout au long de la journée :

- ◇ Pour donner une image positive, rassurante et professionnelle de soi et de l'établissement.
- ◇ Pour réduire les risques de propagation de germes, de saletés ou d'allergènes.
- ◇ Pour permettre aux clients de distinguer les membres du personnel des autres clients grâce à leur uniforme.

Indiquez clairement à l'apprenti ou à l'apprentie les éléments à **vérifier dans sa tenue**, car les exigences de l'établissement ne sont pas nécessairement celles qu'il ou elle valorise.

Les règles de base pour une **tenue appropriée** sont décrites à la page 19.

Communication

Établir une relation centrée sur la clientèle implique l'établissement d'une communication efficace et optimale avec celle-ci.

Pour bien communiquer, l'apprenti ou l'apprentie doit mettre en application quelques principes de base :

- ◇ **Bien s'exprimer** :
 - Réfléchir avant de parler.
 - Bien parler : utiliser un langage correct et des mots appropriés. Un langage trop familier est à éviter, même entre employés, car la clientèle peut entendre.
 - Utiliser des termes positifs et appropriés.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- Être concis (s'exprimer en peu de mots) et précis.
 - Éviter d'utiliser des termes complexes, l'argot, les jurons et le jargon professionnel en parlant à la clientèle.
 - Parler directement à la personne à qui l'on s'adresse en la regardant bien en face.
 - Conserver un ton de voix agréable, parler suffisamment fort pour être entendu, mais sans crier.
 - Bien articuler chaque syllabe, utiliser un débit modéré et prononcer tous les mots clairement.
 - Garder le sourire!
- ◇ S'assurer de parler lentement et clairement au téléphone (surtout en période de pointe), ou avec des clients qui ne maîtrisent pas le français.
- ◇ **Bien écouter :**
- Ne pas interrompre la personne.
 - Démontrer qu'on l'écoute en hochant la tête ou en souriant.
 - Regarder la personne droit dans les yeux.
 - Éviter d'anticiper le message de son interlocuteur ou de son interlocutrice, c'est-à-dire de deviner ce qu'il ou elle a à dire sans l'écouter. Autrement dit, éviter de lui couper la parole pour s'exprimer.
 - Se concentrer sur ce qui est dit.
 - Montrer de l'intérêt envers ce que dit son interlocuteur ou son interlocutrice, par exemple en s'inclinant légèrement vers l'avant, en ne l'interrompant pas, en hochant la tête ou en souriant, selon le cas.
 - Vérifier sa propre compréhension. Par exemple, répéter le message dans ses propres mots ou poser des questions pour clarifier le message.
- ◇ **Transmettre des messages non verbaux positifs**, tels que :
- Sourire, hocher la tête, se pencher vers l'avant et écouter sans interrompre pour démontrer son intérêt.
 - Établir un contact visuel avec la personne et lui accorder toute son attention pour faire preuve de courtoisie.
 - Utiliser un ton de voix agréable et calme pour rassurer.
 - Utiliser des gestes qui concordent avec les mots utilisés.
 - Décroiser les bras pour montrer de l'ouverture.
 - Ne pas soupirer, rouler les yeux ou secouer la tête latéralement en réponse au comportement d'une autre personne.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Maintenir de bonnes relations de travail

Communiquer de façon appropriée est important non seulement avec la clientèle, mais aussi avec ses collègues de travail :

- ◇ Présentez votre apprenti ou apprentie aux autres membres du personnel. Vous l'aidez à établir le contact en l'invitant à participer aux conversations entre employés.
- ◇ Expliquez-lui qu'il est possible de demander de l'aide aux autres et d'en offrir en retour! L'entraide doit se faire dans les deux sens. Montrez l'importance d'être attentif aux besoins des autres.
- ◇ Précisez que, s'il y a des tensions entre lui ou elle et un autre membre du personnel, elles doivent être résolues ailleurs que devant la clientèle. C'est une question de professionnalisme.

Personnes ayant des besoins particuliers

Certaines personnes ont des besoins différents de ceux de la moyenne des gens : les personnes âgées, les enfants, les personnes ayant un handicap, les personnes ayant une diète particulière, etc. Expliquez :

- ◇ Que ces personnes ont **droit à un service de qualité équivalente** à celui qui est offert aux convives ne présentant pas de tels besoins particuliers, et ce, même s'il faudra déployer davantage d'efforts pour les servir.
- ◇ Qu'en prenant soin de personnes ayant des besoins particuliers, le préposé ou la préposée au service se doit d'être **attentionné, prévenant et... patient.**

Indiquez quelques trucs utiles pour servir de façon appropriée :

- ◇ Des personnes parlant une **langue étrangère** :
 - Parler plus clairement et plus lentement.
 - Adopter un français ou un anglais simple.
 - Parler sur un ton normal, sans hausser la voix.
 - Répéter ses explications ou ses questions au besoin.
 - Utiliser des gestes appropriés, faire des dessins, utiliser des images et des photos, ou montrer des exemples de plats ou de boissons.
 - Offrir de quoi écrire, au besoin.
 - Demander l'aide d'un ou d'une interprète (être au courant des langues parlées par les autres membres du personnel).

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

◇ Une personne **malentendante** :

- Éviter de crier pour se faire comprendre afin d'éviter de déranger les autres convives.
- Lui offrir une place dans une section tranquille. Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que les personnes ayant des appareils auditifs ont une audition perturbée par les bruits de fond.
- Lui permettre de lire sur les lèvres en se plaçant en face d'elle et en parlant lentement et clairement.
- Utiliser les signes de la main et des gestes.
- Offrir de quoi écrire, au besoin.

◇ Une personne **malvoyante** :

- La guider vers sa table, les toilettes ou la porte de sortie en lui donnant une description du mobilier et de l'équipement. Lui offrir de prendre son bras pour la guider.
- Lui manifester sa présence au moment de l'aborder ou de la quitter.
- Lui offrir une place où l'éclairage est approprié à ses besoins.
- Faire de la place pour son chien-guide, si nécessaire. Demander : « Votre chien a-t-il besoin de quoi que ce soit? » Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que ces chiens ne sont pas des animaux de compagnie ordinaires : ils ont un travail important à accomplir et il faut éviter de les distraire en les caressant ou en jouant avec eux.
- Lui offrir un menu en braille ou lui lire le menu, ou encore l'aider à remplir son assiette au buffet.
- Lui décrire le contenu de l'assiette pour l'aider à reconnaître ce qu'elle mange. Faire référence au cadran d'une horloge pour indiquer une position, par exemple : « Votre verre est à la position 2 heures. »
- L'aider à couper ses aliments en morceaux.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

◇ Des **enfants** :

- Être attentif à eux et leur parler directement, en utilisant des mots qu'ils peuvent comprendre, sans toutefois utiliser un langage enfantin.
- Offrir un siège d'appoint ou une chaise haute et placer celui-ci de façon à ne pas gêner la circulation. Pour des raisons de sécurité ou de responsabilité en cas d'accident, laisser les parents installer eux-mêmes leur enfant sur ces chaises.
- Occuper les enfants en leur offrant des crayons et du papier, ou en offrant (discrètement) aux parents de leur remettre des aliments à grignoter.
- Offrir de passer immédiatement la commande.
- Offrir des portions réduites.
- Dans le cas d'un bébé, demander aux parents comment il est possible de les aider. On peut leur offrir de réchauffer la nourriture qu'ils ont apportée, et indiquer l'endroit approprié pour langer l'enfant.
- Consulter les parents pour confirmer la commande.
- Apporter des serviettes supplémentaires et des verres sans pied ou en plastique.
- Retirer les objets coupants et tenir les objets chauds hors de la portée des enfants.
- Garder une bonne communication avec les parents pour assurer la sécurité et la tranquillité des lieux.
- Offrir une aide aux parents pour faciliter leur expérience dans l'établissement avec les enfants.

◇ Des personnes **âgées** :

- Parler lentement, clairement, d'une voix normale. Parler directement à la personne.
- Offrir des places bien éclairées, dans une section tranquille, et vérifier si celle-ci convient (peut-être préfèrent-ils s'asseoir près d'une famille pour égayer leur visite...). Penser à l'accessibilité de la salle de toilettes, des sorties et, s'il y a lieu, du buffet.
- Offrir le menu pour personnes âgées, s'il y en a un. Toutefois, être diplomate, la personne n'étant peut-être pas âgée et pouvant être offensée par l'offre. Dire par exemple : « Voici le menu régulier et quelques ajouts qui pourraient vous intéresser. »
- Proposer des lunettes de lecture... même aux personnes d'âge mûr qui ont oublié leurs lunettes.
- Proposer de couper les aliments.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

◇ Une personne **seule** :

- Lui offrir une place procurant une vue intéressante, si possible.
- Lui offrir de la lecture, si possible.
- Accepter d'entretenir la conversation si le temps le permet et si la personne est réceptive.
- Accorder à cette personne toute l'attention à laquelle elle a droit. Elle ne doit pas se sentir négligée. Par ailleurs, elle ne doit pas penser qu'elle prend la place d'autres personnes.

◇ Une personne **handicapée** :

- Parler directement à la personne, même si elle est accompagnée. Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que la plupart des handicapés sont des personnes autonomes, capables de décider pour elles-mêmes.
- Lui offrir une place appropriée. Par exemple, lui offrir de s'asseoir à l'écart de la circulation intense ou à proximité d'une sortie d'urgence.
- Ne pas présumer que la personne a besoin d'aide, mais se tenir prêt à lui venir en aide. Par exemple, faire de la place pour un fauteuil roulant, fournir des couverts adaptés, ou faire découper les aliments à la cuisine.
- Ne pas oublier d'offrir son aide avec respect et tact. Si la personne semble éprouver une difficulté quelconque, poser une question telle que : « Y a-t-il quelque chose que je puisse faire pour agrémenter votre repas? »

◇ Une personne ayant des **besoins diététiques particuliers** :

- Déterminer ses besoins particuliers, par exemple en ce qui a trait aux allergies et aux intolérances alimentaires. Rappelez à l'apprenti ou à l'apprentie que certaines allergies peuvent menacer la vie de la personne et qu'elles doivent donc être prises très au sérieux.
- Connaître les préparations comportant des allergènes (voir la page 107).
- Consulter les gens de la cuisine pour s'assurer qu'ils pourront satisfaire le besoin diététique de la personne. Si nécessaire, et après discussion avec la cuisine, proposer à cette dernière des solutions de remplacement.
- Vérifier la conformité du plat avant de le servir.
- Confirmer à la personne que sa demande spéciale a été respectée.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

◇ Un groupe nombreux :

- Confirmer les détails de la réservation afin de déterminer le mode de facturation, le rythme de service ou le nombre de places nécessaires.
- Si le groupe célèbre une occasion spéciale, s'informer si les plats seront commandés à la carte ou s'ils ont été fixés à l'avance.
- Installer le groupe à l'endroit de la salle qui dérangera le moins les autres convives.
- Dresser les tables en tenant compte du nombre de convives.
- Identifier la personne responsable du groupe, se présenter à elle et obtenir sa collaboration afin de mieux gérer le déroulement du repas.
- Maximiser l'efficacité du service en avertissant le personnel de l'arrivée du groupe et en informant les gens de la cuisine du rythme de service approprié.
- Utiliser un plan ou une feuille de commande pour servir les bons plats aux bons clients.
- Travailler en équipe pour réussir à donner un bon service dans les temps voulus.

Compétence 1 : Être capable de cultiver la relation avec la clientèle			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
1.2 Converser sur des sujets variés	✓	✓	✓
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Il est important, pour un préposé ou une préposée au service, d'établir de bons rapports avec la clientèle.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Certaines personnes sont avides de contacts humains et voient dans le préposé ou la préposée l'occasion de combler, en partie, ce besoin. ◇ Lorsque le préposé ou la préposée est <u>perçu</u> comme sympathique sur le plan interpersonnel et affectif : <ul style="list-style-type: none"> • La confiance s'établit et, par conséquent, la relation s'en trouve facilitée sur le plan professionnel. • Les convives éprouvent un plaisir non négligeable qui s'additionne aux autres plaisirs que lui procure l'expérience vécue dans l'établissement. <p>Cette relation interpersonnelle se fait principalement par des conversations sur des sujets variés pouvant stimuler l'intérêt des convives.</p> <p>Sujets possibles de conversation</p> <p>Suggérez à l'apprenti ou à l'apprentie des sujets sur lesquels il est facile de s'entretenir avec les convives. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ La nourriture, le vin, les produits de la maison, les produits régionaux, la provenance des arrivages. ◇ Les mets, le ou la chef, l'histoire de l'établissement. ◇ La région et son histoire, les événements et activités touristiques (voir ci-après). ◇ Des sujets universels tels que la météo, la circulation, la santé, les fêtes du moment (Noël, Pâques, etc.). <p>Expliquez que, lorsqu'il s'agit de converser avec la clientèle, le rôle du préposé ou de la préposée au service consiste à ouvrir la « porte de la relation », et à laisser aux convives le soin de poursuivre ou non, à leur convenance, la discussion.</p>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Voici quelques trucs pour **favoriser les conversations** :

- ◇ **L'écoute avant toute chose.** Les gens préfèrent un bon auditeur à un bon parleur. Il faut donc :
 - Écouter ce que la personne dit, notamment ses réponses aux questions posées.
 - Ne pas penser à ce qu'on va dire pendant que l'autre parle. Il faut se concentrer sur ce que dit le client ou la cliente.
- ◇ **Laisser savoir qu'on écoute :**
 - Par un contact visuel.
 - Par un acquiescement. Par exemple, dire « oui », « je vois », « c'est intéressant », et faire des signes non verbaux comme un signe de tête.
 - En répétant dans ses mots ce que l'autre vient de dire, ou en résumant la fin de sa dernière phrase.
- ◇ **Cibler l'intérêt** des gens en prêtant attention à ce qui les passionne ou les préoccupe.
- ◇ Chercher à **cerner l'occasion** de leur présence dans l'établissement, ainsi que **leurs émotions** du moment.
 - En sachant où se situent les convives, il est possible d'adapter son approche en conséquence (ton de voix, paroles, questions, etc.).
 - Par exemple, viennent-ils : fêter leur anniversaire de mariage? discuter d'un problème? se réunir après les funérailles d'un proche? Voilà autant de situations qui demandent une approche appropriée.
- ◇ **Amener un sujet** et laisser parler la personne.
- ◇ Poser des **questions ouvertes**, donc appelant des réponses autres que « oui » et « non », pour faire parler la personne. Par exemple : « Que pensez-vous de... » plutôt que : « Aimez-vous cela? »
- ◇ **Demander des précisions** et des explications pour alimenter la discussion.
- ◇ Être et **se montrer intéressé**. Car, pour être soi-même intéressant pour l'autre, il faut **être intéressé** par ce que dit l'autre.
 - Une conversation est un échange qui se fait dans les deux sens. Si l'une des personnes n'est pas intéressée, ce n'est plus un dialogue, mais un monologue.
 - Lorsque la conversation ne présente aucun intérêt, il ne faut surtout pas se forcer à l'entretenir, car le client ou la cliente le sentira à coup sûr.
- ◇ Ne parler **que lorsqu'on a quelque chose à dire** :
 - Lorsqu'on n'a rien à répondre, il faut poser d'autres questions... ou terminer la conversation et vaquer à ses occupations.
 - Rappelez l'adage : « Mieux vaut se taire et passer pour une personne inculte qu'ouvrir la bouche pour le démontrer. »

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Pour être en mesure de bien s'entretenir sur des sujets variés, il convient :

- ◇ D'**être curieux** et de **se tenir informé** des sujets qui intéressent habituellement les convives.
- ◇ De **connaître l'actualité**, en lisant les journaux, en écoutant les émissions populaires, en développant sa culture générale... Le but n'est pas de se tenir au courant pour émettre des opinions, mais bien pour réussir à *poser de bonnes questions* aux convives et à les faire parler.

Dangers et sujets à éviter

Rappelez l'un des grands principes du service : **en restauration, le convive est l'acteur principal de son propre spectacle**. Le rôle du proposé ou de la préposée consiste à le mettre en valeur, et non à se mettre soi-même en valeur.

Il faut donc le plus possible **éviter** :

- ◇ D'exposer ses connaissances et de **montrer qu'on en connaît plus** que le convive. Au contraire, il faut discuter avec la personne de façon à la mettre en valeur, à la convaincre de son charme et de sa compétence.
- ◇ D'être enthousiaste et expressif au point de **lui voler la vedette**. Il faut plutôt être sympathique et vivant, dans la sobriété et l'humilité. Tout est une question de dosage.
- ◇ De **parler trop longtemps** :
 - Les réponses aux questions des convives doivent être courtes.
 - La conversation doit rester brève.
- ◇ De **s'immiscer** dans une conversation entre convives.
- ◇ De **prendre parti** sur un sujet et finir inconsciemment par donner tort au convive. Il faut plutôt :
 - Rester neutre et humble, ne pas argumenter, éviter d'émettre une opinion ou de faire un débat.
 - Éviter de parler de sujets délicats ou controversés, comme la religion, le sport professionnel ou la politique. Dans les établissements où des matchs de sport sont présentés, le proposé ou la préposée devrait rester neutre.
- ◇ D'**interrompre** le convive au milieu d'une phrase pour parler. Encore une fois, c'est le convive qui fait le spectacle; il faut donc l'écouter jusqu'au bout.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Le convive accaparant

Converser avec la clientèle est important, mais le service des autres tablées de la section doit se poursuivre. Il faut donc savoir **se sortir avec tact d'une conversation** accaparante, avec le sourire :

- ◇ Il ne faut pas avoir peur de dire que d'autres tables nous réclament. Par exemple : « Excusez-moi, d'autres clients m'appellent. » ou « J'ai des assiettes qui attendent; je vous reviens un peu plus tard. »
- ◇ Rappelez que, dans une telle situation, le sourire reste le meilleur ami du préposé ou de la préposée au service.
- ◇ Certaines personnes seules viennent au restaurant pour se désennuyer ou rencontrer des gens. Il faut, bien sûr, leur accorder de l'attention, mais il faut aussi rester vigilant pour ne pas se faire happer. Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie :
 - À garder ses distances à l'aide de formules de politesse ou en évitant de devenir familier avec la personne.
 - À « occuper » la personne en lui apportant quelque chose à lire, comme le menu, bien sûr, mais aussi un journal ou une revue.

Informations touristiques

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que la clientèle peut vouloir discuter de questions concernant la **région touristique**. Il peut donc être utile de se familiariser avec les principaux attraits et services à proximité de l'établissement :

- ◇ La géographie de la région et les routes d'accès, pour être en mesure de mieux diriger la clientèle.
- ◇ Les principaux attraits touristiques, comme les églises, les monuments importants, etc.
- ◇ Les boutiques et les centres commerciaux.
- ◇ Les événements du moment (ex. : festival, exposition, etc.).
- ◇ Les services à proximité de l'établissement.
- ◇ Le bureau d'information touristique.
- ◇ Etc.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Aidez l'apprenti ou l'apprentie dans cette tâche :

- ◇ Établissez avec lui ou elle une liste des **principaux attraits** touristiques du secteur.
- ◇ Préparez une liste de **questions fréquemment posées** par la clientèle concernant la région, accompagnées des réponses.

Le préposé ou la préposée doit répondre de son mieux à une demande de renseignement. Cependant, **si la réponse lui est inconnue**, ou si les explications sont trop longues à donner (ce n'est pas son rôle d'agir comme guide touristique), il faut :

- ◇ Inviter poliment la personne à s'adresser au maître d'hôtel.
- ◇ La référer au bureau d'information touristique le plus près.
- ◇ L'inviter à consulter des dépliants ou des brochures.

Expliquez qu'en renseignant la clientèle on devient le porte-parole de l'établissement. Dans ce contexte, il est toujours plus prudent d'éviter de donner son opinion sur la qualité d'un service, d'une activité ou d'un attrait touristique.

Compétence 1 : Être capable de cultiver la relation avec la clientèle			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
1.3 Cerner les besoins des convives			
◇ Poser des questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Identifier les goûts, les attentes et les contraintes de la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Décoder et interpréter les signes non verbaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Anticiper les demandes durant le repas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Cerner les besoins des convives constitue probablement l'opération la plus importante du service à la clientèle. En effet, comment combler ou surpasser les attentes des convives lorsqu'on ne les connaît pas?</p> <p>Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à s'informer des préférences des convives, bien sûr, mais aussi de leurs goûts, de leurs attentes, ainsi que des contraintes avec lesquelles ces personnes doivent composer, telles que des contraintes de temps, d'allergie, de diète, de budget, etc. :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ En posant des questions. ◇ En décodant les signes non verbaux. ◇ En anticipant leurs besoins et leurs demandes. <p>Poser des questions</p> <p>Poser des questions constitue la façon la plus directe de cerner et de valider les besoins de la clientèle. Rappelez toutefois qu'une bonne question n'est valable que si l'interlocuteur ou l'interlocutrice écoute la réponse.</p>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Décrivez les différents **types de questions** qu'il est possible de poser :

- ◇ Question **ouverte** : elle amène une réponse longue et explicative.
 - « Parlez-moi de vos goûts et préférences. » ou « Décrivez-moi votre menu habituel. »
 - « Que mangez-vous à la maison, d'habitude? » ou « Quel genre de vin aimez-vous boire? »
- ◇ Question **fermée** : elle appelle un « oui » ou un « non » comme réponse.
 - « Prendriez-vous un apéritif? » ou « Aimez-vous l'agneau? »

- ◇ Les questions **de précision**. Il s'agit des questions qui commencent par *qui, que, quoi, comment, pourquoi, combien*, etc. Par exemple :
 - « Combien de verres dois-je apporter? » « Quels sont ceux et celles qui boiront du vin? » « Que voulez-vous boire comme apéritif? »
- ◇ Les questions **miroir**. Elles partent d'une affirmation ou d'une préoccupation de la personne et visent à la faire préciser.
 - À la personne qui demande s'il y a un menu végétarien : « Qu'est-ce que vous aimeriez manger : des pâtes, une salade, des légumineuses? »
 - Aux gens d'affaires qui demandent combien de temps peut prendre le service : « À quelle heure souhaitez-vous avoir terminé? »
- ◇ Les questions **alternatives** : elles orientent le choix et suggèrent une réponse nécessairement positive.
 - « Prendrez-vous une bière ou un cocktail maison? »
- ◇ La **technique de l'entonnoir** : elle aide le ou la convive à faire son choix au moment de prendre la commande. Il s'agit de l'amener à préciser son besoin à l'aide de questions de plus en plus pointues.
 - « Désirez-vous de la volaille, de la viande rouge ou du poisson? Parmi les viandes rouges, préférez-vous le bœuf, le cheval ou l'agneau? » Et ainsi de suite.
 - « Voulez-vous manger santé ou gourmand? Voici donc notre menu santé. Préférez-vous les salades ou les plats chauds? » Et ainsi de suite.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Communication non verbale

Les gens utilisent différents moyens pour communiquer, et ils ne s'expriment pas toujours avec des mots. L'expression du visage et les gestes des mains et du corps envoient également des messages. C'est ce qu'on appelle la communication non verbale.

- ◇ Les messages non verbaux sont parfois clairs, parfois ambigus : ils ne sont pas toujours faciles à saisir. Parfois, ils peuvent même signifier plusieurs choses à la fois.
- ◇ Ils sont toujours présents, même lorsque aucun mot n'est prononcé.
- ◇ Consciemment ou non, les gens captent et interprètent ce qui est exprimé de façon non verbale, surtout s'ils ont été élevés dans la même culture que la personne qui s'exprime.
- ◇ Les codes de communication non verbale peuvent varier selon l'origine culturelle de la personne. Par exemple, dans certaines cultures, des inconnus peuvent se parler en se touchant, alors que, dans d'autres, le simple fait de toucher une autre personne peut être très mal perçu. En général, il faut éviter de toucher les gens durant une conversation, sauf pour une poignée de main.

Expliquez qu'en restauration il est très important de prêter attention aux messages non verbaux que la clientèle nous communique. Il faut notamment :

- ◇ Essayer de **décoder le besoin** et de saisir ce qui est exprimé pour donner un service rapide et efficace, ainsi que pour faire preuve de prévenance envers la clientèle. Par exemple :
 - Un couple est assis et ne se parle pas : il attend qu'on prenne la commande.
 - Un convive regarde à droite et à gauche, au-dessus des têtes : il lui manque quelque chose et cherche le préposé ou la préposée au service.
 - Une cliente se dirige vers le fond de la salle en regardant partout : elle cherche les toilettes.
 - Un convive est assis les bras croisés devant son assiette : il est mécontent de quelque chose.
 - Une personne mange avec appétit : non seulement apprécie-t-elle sa nourriture, elle voudra bientôt passer à la suite!
 - Un client sort sa carte de crédit : il souhaite régler l'addition.
 - Une personne tient sa tasse vide en l'air en discutant : elle espère qu'on réchauffera son café).
- ◇ **Vérifier**, à l'aide de questions, si l'on a bien compris le besoin ou l'émotion exprimé. Expliquez que le danger de la communication non verbale consiste à décoder ou à interpréter le mauvais message, puis à entreprendre une action sur la base de cette compréhension erronée. Ne répondant pas au véritable besoin, une telle action risque fort d'être inutile ou inadéquate.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Anticiper les demandes

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie :

- ◇ Que le travail du préposé ou de la préposée consiste à se préoccuper des besoins des convives de sa section *avant que ces derniers ne s'en préoccupent*. Les convives peuvent ainsi consacrer toute leur énergie à apprécier la nourriture et la bonne compagnie.
- ◇ Qu'un **service impeccable** consiste à combler les besoins de la personne avant que celle-ci n'exprime une demande; ou mieux, avant qu'elle ne prenne conscience qu'elle éprouve un besoin.
- ◇ Que, pour arriver à une telle qualité de service, il faut savoir **anticiper**.

Enseignez à l'apprenti ou à l'apprentie comment avoir une longueur d'avance sur les convives.

- ◇ D'un client ou d'une cliente à l'autre, ou d'une tablée à l'autre, les mêmes besoins et les mêmes demandes reviennent constamment, et ce, plus ou moins aux mêmes moments dans le déroulement d'un repas. Par exemple :
 - À tel moment, les convives ont besoin d'eau, surtout s'il fait chaud.
 - À tel autre, ils commencent à manifester de l'impatience, surtout si la préparation des plats traîne en longueur.
 - À tel autre encore, ils veulent partir et attendent la note.
- ◇ Avec l'expérience et de l'observation, et en décodant les signes non verbaux, il est possible :
 - De deviner ou d'anticiper les prochaines demandes particulières des convives et d'y répondre avant même qu'elles ne soient formulées.
 - De prévoir la prochaine étape ou séquence à accomplir pour le bon déroulement du repas.
 - À mettre en œuvre les actions nécessaires pour combler les besoins exprimés.

Exemples de besoins à combler

Sauf exception, les convives d'un établissement de restauration ont tous le même besoin à assouvir : se nourrir et se désaltérer. Cependant, il est rare que ça ne soit le seul besoin : les clients et les clientes peuvent vouloir s'amuser entre amis, goûter à de nouveaux mets, fêter une occasion spéciale, négocier un contrat... La liste est infinie!

Un bon préposé ou une bonne préposée au service doit être en mesure de détecter et de **cerner** le réel besoin du client ou de la cliente, et ce, dans le but de chercher à satisfaire ce besoin.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Discutez avec l'apprenti ou l'apprentie **des besoins** les plus courants des convives, et de ce qu'il est possible de faire pour les satisfaire. Pour vous aider, utilisez la liste suivante d'exemples :

◇ Besoin physiologique :

- Une personne a faim et veut manger soit rapidement, soit de bonnes portions.
- Une autre a très soif et veut se désaltérer.
- Pendant le repas, une tablee manque d'eau, une autre de beurre pour le pain.

◇ Sécurité :

- Une personne difficile hésite à commander un mets qu'elle pourrait ne pas aimer.
- Une personne allergique s'inquiète des possibles traces d'allergènes.
- Un client feuillette le menu à la recherche d'un choix abordable pour son budget limité.

◇ Commodité et confort :

- Les parents veulent profiter de leur sortie familiale et souhaitent que leurs enfants soient servis rapidement pour qu'ils se tiennent tranquilles.
- Deux femmes d'affaires sont installées à une étroite table pour deux et discutent avec plusieurs papiers, alors que les plats commandés sont sur le point d'arriver.
- Un travailleur pressé opte pour une chaîne de restaurants parce qu'il sait ce qu'il commandera sans avoir à regarder le menu.

◇ Plaisir (gourmand) :

- Madame veut expérimenter des saveurs nouvelles.
- Monsieur vient manger LA tourtière dont tout le monde parle.
- Une cliente se délecte à l'idée de déguster son plat favori qu'elle ne mange pas à la maison.

◇ Plaisir (ambiance) :

- Un groupe d'amis assiste à un match de hockey.

◇ Relation :

- Un couple en visite dans la région veut discuter avec une personne de la place.
- Une personne dîne seule et souhaite engager la conversation avec le préposé ou la préposée.
- Un groupe d'amis désire rire autour de bons plats et d'une bonne bouteille.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Estime : Madame veut être reconnue pour ses goûts culinaires raffinés.
- ◇ Être reconnu : par le préposé ou la préposée, par le gérant ou la gérante de l'établissement.
- ◇ Appartenance : Monsieur souhaite manger un mets typique de la région.
- ◇ Prestige, pouvoir, réputation : un représentant veut impressionner son client et consulte la carte des vins.
- ◇ Économie : une petite famille s'offre une sortie, mais souhaite que le montant de la facture reste raisonnable.

Compétence 1 : Être capable de cultiver la relation avec la clientèle			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
1.4 Recevoir et traiter les commentaires et les plaintes			
◇ Vérifier la satisfaction de la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Utiliser des techniques d'écoute active	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Appliquer une procédure de traitement de plainte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Proposer des solutions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Vérification de la satisfaction</p> <p>Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie qu'il est important de valider auprès de la clientèle si ses attentes sont comblées et si elle est satisfaite. Plus une insatisfaction est détectée rapidement, plus il est facile de la corriger.</p> <p>Enseignez comment effectuer une telle validation à différents moments du repas :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Quelques minutes après avoir livré les assiettes, ou après le premier coup de couteau, pour la cuisson. Expliquez que le choix du moment exact pour effectuer cette validation est important : lorsqu'on attend trop, il devient difficile de corriger la situation. Demander par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • « Est-ce que la cuisson est à votre goût, Monsieur (ou Madame)? » • « Est-ce que le poulet est à votre goût? » Expliquez que, si on nomme le plat, la personne est davantage portée à exprimer véritablement ce qu'elle pense que si la question est plus générale. ◇ Tout au long du repas : <ul style="list-style-type: none"> • En interprétant les comportements et les signes non verbaux des convives pour savoir s'ils ont des besoins insatisfaits. • En revalidant leur satisfaction à l'aide de questions : <ul style="list-style-type: none"> « Est-ce que tout est à votre satisfaction? » ou « Est-ce que tout va bien? » « Et pour le vin, est-ce que ça va? »

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ **À la fin du repas**, au moment de remettre la facture, ou selon la politique de l'établissement, il est également possible de remettre aux clients des cartes-commentaires. Une fois remplies, elles seront ramassées et remises à la direction.
- ◇ Au **moment du paiement**. Par exemple, on peut demander aux clients et clientes s'ils sont satisfaits : « Monsieur (ou Madame) (dire le nom inscrit sur la carte de crédit ou sur la feuille de réservation), avez-vous passé une belle soirée (ou un bon moment)? »

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie :

- ◇ Que toute insatisfaction exige une intervention prioritaire, dans la mesure où la solution est raisonnable et acceptable pour l'établissement. En principe, un client ou une cliente ne devrait jamais quitter l'établissement insatisfait.
- ◇ Que tous les commentaires doivent être rapportés à la direction :
 - Ceux exprimés verbalement comme ceux écrits sur des cartes.
 - Ceux qui sont positifs comme ceux qui sont négatifs, même si ces derniers ne sont pas agréables.

Commentaires et plaintes

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que, dans un contexte de service la clientèle, les insatisfactions et les plaintes **font partie de la réalité**. Le fait d'en recevoir une n'est pas grave en soi parce qu'elle fournit une occasion d'amélioration. Ce qui compte, c'est la façon de la traiter pour qu'elle ne se répète pas, et pour que *la clientèle reparte avec le sourire*.

Discutez de l'**importance de bien traiter** les insatisfactions et les plaintes :

- ◇ Ce sont de bonnes sources d'information pour découvrir les problèmes de l'établissement et pour les résoudre avant que d'autres clients ou clientes n'éprouvent des problèmes semblables.
- ◇ Lorsque les plaintes sont traitées adéquatement, les convives ont l'impression que le service est personnalisé et hors du commun.
- ◇ Une personne qui quitte l'établissement sans avoir obtenu satisfaction peut nuire à la réputation de celui-ci.

Montrez à faire la différence entre une vraie **plainte**, un **commentaire** ou une simple **demande**.

- ◇ Le plus souvent, ce que l'on croit être des plaintes ne sont généralement que des « demandes » ou des « commentaires » formulés sur un ton d'impatience. Il faut alors répondre le mieux possible à cette demande, si elle est raisonnable, et la personne sera satisfaite.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Les vraies **plaintes** ne sont pas fréquentes. Décrivez **les plus courantes** en restauration. Par exemple :
 - Propreté ou salubrité : vaisselle sale, plancher sale, cheveux dans la nourriture...
 - Qualité de l'environnement : climatisation ou chauffage inadéquat, décor vieillot ou usé, éclairage ou musique inappropriée...
 - Mauvaise attitude : manque de respect, manifestation d'impatience envers des convives, gestes brusques ou disgracieux...
 - Qualité du service : erreur de commande, oubli d'un plat, oubli d'une commande spéciale, renversement de nourriture ou de vin sur un vêtement...
 - Rapidité du service : service lent ou trop rapide, attentes indues...
 - Qualité de la nourriture : nourriture fade ou froide, cuisson non respectée, rapport qualité-prix ou quantité-prix exagéré...
 - Attentes déçues : produit épuisé, portions petites, boisson préférée retirée de la carte...
 - Perception d'iniquité : le préposé ou la préposée s'occupe davantage des tablées où les gens boivent du vin.
 - Atteinte aux droits de la personne : le préposé ou la préposée émet des commentaires disgracieux envers une minorité visible.
 - Comportements des autres clients ou clientes : un groupe bruyant, une personne agressive, une personne ivre...
 - Erreur réelle ou perçue de facturation.
 - Problème récurrent : le problème vécu lors d'une visite précédente n'a pas été corrigé.
- ◇ Amenez l'apprenti ou l'apprentie à toujours **chercher l'élément positif** dans une plainte. Il ou elle doit se poser la question : Comment est-il possible de m'améliorer et d'améliorer mon travail?

Gestion des plaintes

Décrivez clairement la **politique de l'établissement** en matière de traitement de plainte. Il est important que l'apprenti ou l'apprentie connaisse cette politique sur le bout des doigts.

- ◇ Remettez la politique écrite, s'il y en a une, demandez-lui de la lire et discutez-en.
- ◇ Ne tenez jamais pour acquis que les solutions sont simples et évidentes pour l'apprenti ou l'apprentie. *Pour chaque type de plainte, donnez des exemples de solutions à mettre en œuvre, accompagnées de petites phrases clés pour tourner la situation à son avantage.*
- ◇ En réunion d'équipe, discutez des commentaires et des plaintes et trouvez ensemble des solutions pour y remédier.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Dans le cas où une plainte est exprimée, montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à mettre en œuvre une **procédure**, par exemple celle qu'on intitule « **G.É.R.E.R.** » :

- ◇ **Garder son calme** (voir l'élément de compétence 1.6 : *Gérer ses réactions émotives*).
- ◇ **Écouter sans interrompre**, en appliquant des techniques d'écoute active. Il s'agit de rester attentif à la personne pour bien comprendre son problème et désamorcer sa colère :
 - Permettre à la personne d'exprimer son insatisfaction sans déranger les autres convives. Au besoin, amenez-la dans un endroit discret.
 - Poser des questions sur ce qui s'est passé et sur ce qui rend la personne insatisfaite.
- ◇ **Réagir avec empathie**, c'est-à-dire démontrer que l'on comprend la situation ou le problème :
 - Confirmer sa compréhension du problème en répétant dans ses propres mots ce que vient de dire la personne, **en reformulant la plainte et en indiquant que la situation sera prise en charge**. Par exemple : « J'ai pris note de votre insatisfaction par rapport au choix de la musique et j'en fais part à ma patronne dans un instant. »
 - **Attention** : en situation de service en restauration³, il faut formuler les faits et non les émotions.
 - **Offrir des excuses** pour les inconvénients. Par exemple : « Je regrette ce délai; laissez-moi vérifier ce qu'on peut faire. Merci pour votre patience et votre compréhension. »
- ◇ **Envisager une solution**. Tenter de résoudre le problème dès que possible en respectant la politique de l'établissement.
 - En focalisant l'attention de la personne sur des solutions positives, on la force à se libérer de ses émotions négatives.
 - Il faut éviter de demander à la personne quelle est sa solution : elle risque d'être déçue ou fâchée si cette solution s'avère inacceptable pour l'établissement.
 - Il faut transmettre immédiatement les plaintes ne relevant pas de sa responsabilité à son supérieur ou à sa supérieure.
 - Il faut consigner les informations de la plainte et de l'événement selon la politique de l'établissement.
- ◇ **Remercier** la personne d'avoir signalé le problème en question.
 - Tenir la personne informée concernant le cheminement de sa plainte. Ex. : « J'ai transmis votre commentaire au maître d'hôtel et il viendra vous voir un peu plus tard. »
 - Plus tard, si l'occasion le permet, **vérifier la satisfaction** de la personne.

3. Il existe des situations de service à la clientèle où il pourrait être approprié de reformuler les émotions, mais, en restauration, la rapidité du service et la proximité des autres convives ne permettent pas ce type d'intervention.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Stratégies ou réactions à éviter

Décrivez à l'apprenti ou à l'apprentie les **réactions à éviter** lors d'une plainte, parce que celles-ci risqueraient de jeter de l'huile sur le feu ou de mettre l'établissement dans une situation délicate :

- ◇ Éviter de **cesser d'écouter** les explications de la personne pour penser à ce qu'on va répliquer. Quand elle décrit son problème, il faut plutôt se concentrer sur ce qu'elle dit.
- ◇ Éviter d'**exprimer son désaccord** :
 - Ne pas argumenter.
 - Ne pas porter de jugement sur ce que vit la personne; ne pas critiquer sa plainte.
 - Ne pas démontrer à la personne qu'elle a tort en argumentant, en se justifiant ou en justifiant la position de l'établissement pour ne pas lui donner raison.
 - En exprimant à la personne son désaccord, on démontre qu'on ne veut pas comprendre son besoin ou sa requête. La personne redouble alors d'efforts et d'émotions pour essayer de mieux se faire entendre. Inversement, si l'on montre que l'on comprend son problème et que l'on reconnaît son émotion, la personne n'a plus de raison d'exprimer son mécontentement. Elle devient alors disponible pour trouver une solution.
 - Ne pas être sur la défensive : « Ce n'est pas ma faute si ces clients sont bruyants. » ou « Vous êtes le premier à me dire ça! »
- ◇ Éviter de **calquer ses émotions** sur celles de la personne : *Elle est fâchée, alors je me fâche*. Cette stratégie mène malheureusement à l'escalade. Au contraire, plus la personne exprime des émotions fortes, plus il faut rester neutre et « zen » pour changer le climat de la relation (voir l'élément de compétence 1.6 : *Gérer ses réactions émotives*).
- ◇ Éviter de chercher des **coupables** :
 - Ne pas chercher à s'excuser en mettant la faute sur soi, ni donner automatiquement raison à la personne : il convient de rester neutre.
 - Ne pas blâmer une autre personne (cuisinier ou cuisinière, collègue, patron ou patronne, convive d'une autre table) pour éviter l'odieux d'être le ou la coupable. Plutôt que de chercher à mettre la faute sur quelqu'un d'autre, il faut se centrer sur des solutions.
- ◇ Éviter de discuter ou de **négoier** : ce n'est pas au préposé ou à la préposée de négocier, mais à son supérieur ou à sa supérieure.

Pour bien faire comprendre l'effet de ces réactions inappropriées sur la clientèle, imaginez une plainte concrète. Faites jouer le rôle d'un client ou d'une cliente insatisfait à l'apprenti ou à l'apprentie et donnez-lui la réplique en commettant les pires erreurs à ne pas faire. Ensuite, demandez-lui comment il ou elle s'est senti. On peut refaire l'exercice en mettant cette fois l'accent sur les comportements appropriés à adopter.

Compétence 1 : Être capable de cultiver la relation avec la clientèle			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
1.5 Traiter les cas de clients ou clientes difficiles			
◇ Intervenir auprès des clients ou clientes difficiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Appliquer des procédures d'intervention pour régler la situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Cas difficiles</p> <p>Certaines situations ou interactions avec des convives sont plus difficiles que d'autres à gérer. Décrivez les situations difficiles les plus susceptibles de survenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Abus d'alcool. ◇ Violence verbale (langage offensant ou grossier) ou physique. ◇ Refus de respecter un règlement ou une loi (ex. : alcool, tabagisme, drogue, etc.). ◇ Malaise d'une personne. <p>Enseignez la politique de l'établissement concernant ces situations difficiles. Si une telle politique est écrite, demandez à l'apprenti ou à l'apprentie de la lire et de l'apprendre, et posez-lui des questions pour vous assurer qu'elle soit bien apprise.</p> <p>Limite de responsabilité</p> <p>Si certaines de ces situations peuvent être gérées par le préposé ou la préposée, d'autres ne relèvent que de la direction, du personnel de sécurité (en hôtellerie) ou de la sécurité publique (911). Rappelez à l'apprenti ou à l'apprentie que son travail consiste à effectuer le service, et non à résoudre des crises.</p> <p>Donnez des exemples concrets de cas qui doivent être automatiquement référés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ La personne refuse de quitter l'établissement après qu'on le lui ait formellement demandé. ◇ La personne devient violente ou incontrôlable. ◇ La personne a sur elle de la drogue ou des armes illicites. ◇ Un crime a eu lieu ou est en train d'être perpétré.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Procédure d'intervention

Enseignez la procédure prévue dans la politique de l'établissement pour faire face de façon optimale à de telles situations. Par exemple :

1. **Intervenir sans délai.** Plus la situation est traitée rapidement, plus elle est facile à désamorcer et à gérer.
2. **Rester calme**, courtois et diplomate.
3. Traiter la situation aussi **discrètement** que possible. Il faut éviter de perturber le service.
4. Utiliser des **techniques d'écoute active** (voir la page 56). Éviter de défier ou d'embarrasser la personne, pour ne pas envenimer davantage la situation.
5. Déterminer si le problème peut être résolu à son niveau (individuellement) ou **si une aide est nécessaire**. Dans ce dernier cas :
 - Demander l'aide sur-le-champ, avant d'entreprendre d'autres interventions.
 - Choisir le type d'aide selon la situation : collègues, supérieur ou supérieure, sécurité ou police.
 - Expliquer le problème à la personne à qui on fait appel et fournir toute l'aide nécessaire. Par exemple, accueillir la police à son arrivée, fournir les détails de l'incident ou contenir les autres convives.
 - Si possible, mettre à la disposition du personnel de sécurité ou de la police un endroit privé ou discret.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

6. Essayer de **régler le problème** en se conformant à la politique de l'entreprise. Par exemple :
 - S'il y a lieu, faire sortir la personne de la salle et l'emmener dans un endroit discret pour discuter.
 - Si la personne cause du désordre, lui demander d'arrêter et s'assurer que le comportement indésirable ne se répète pas.
 - Si le comportement indésirable persiste, lui demander de sortir.
7. **S'excuser auprès des autres convives** qui peuvent être importunés.
 - Il faut les rassurer en leur expliquant que la situation est maîtrisée.
 - Les excuses doivent être courtes et précises. Expliquez qu'il ne faut pas faire de l'événement un sujet de conversation par la suite.
 - Si des clients ou des clientes sont perturbés au point de vouloir partir, et si la politique de l'établissement le permet, offrir une consommation gratuite pour favoriser le prolongement de leur séjour.
8. **Consigner les détails** de l'incident par écrit à des fins de gestion interne, si la politique le prévoit.
9. Revenir rapidement au service.

Abus d'alcool

Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à intervenir dans les cas d'abus d'alcool.

- ◇ Informez l'apprenti ou l'apprentie des **lois**⁴ en matière de consommation d'alcool dans les établissements de restauration.
- ◇ Invitez l'apprenti ou l'apprentie à s'inscrire au programme Action Service⁵.
- ◇ Montrez comment **refuser avec tact** et diplomatie **le service d'alcool** à une personne qui semble dépasser ses limites.
 - Une eau minérale peut être offerte gratuitement pour compenser le refus.
 - Il peut être opportun de citer les règlements relatifs au service abusif d'alcool pour justifier un refus de servir.
 - Dans tous les cas, le supérieur ou la supérieure doit être avisé.

4. La Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques (L.R.Q., chapitre I 8.1) stipule qu'il est interdit de servir de l'alcool à une personne en état d'ébriété (Art 109). En fait, c'est l'employeur qui est responsable de faire appliquer les dispositions ayant trait à la surconsommation d'alcool, mais il peut le faire à l'aide de politiques et de directives claires à ses employés.

5. Ce programme est destiné aux propriétaires et au personnel des établissements qui vendent de l'alcool (restaurants, bars, tavernes). Action Service renseigne les intervenants sur leurs responsabilités professionnelles et légales, tout en les aidant à dépister et à gérer les personnes qui boivent trop.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Décrivez les différentes mesures pouvant être utilisées pour **inciter** une personne ivre à **ne pas conduire** :
 - Promouvoir la méthode du conducteur ou de la conductrice désigné(e) et lui servir gratuitement des boissons non alcoolisées.
 - Offrir à la personne ivre d'appeler un taxi ou un service de raccompagnement.
 - Offrir une consommation gratuite (sans alcool!) au conducteur ou à la conductrice désigné d'une tablee.
 - Encourager un ami ou une amie sobre à raccompagner la personne ivre.
 - Toute autre mesure prévue dans la politique de l'établissement.

Compétence 1 : Être capable de cultiver la relation avec la clientèle

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
1.6 Gérer ses réactions émotives			
◇ Maintenir un comportement professionnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Réagir positivement en toute situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ **Réaménager ses priorités** à mesure que la situation évolue. Être souple permet de relâcher la tension, alors que la rigidité est parfois une source de stress.
- ◇ **Faire une pause** de quelques secondes pour assouvir des besoins vitaux. Expliquez qu'en situation de stress les gens ne portent pas spontanément attention à leurs propres besoins, ce qui aggrave inconsciemment leur niveau de stress :
 - Respirer par le bas du ventre (respirations longues et profondes), et non en soulevant les épaules (respirations courtes, rapides et superficielles). Lors d'un stress, les gens sont portés à cesser de bien respirer.
 - Boire de l'eau : s'hydrater est un besoin essentiel qu'il ne faut jamais négliger.
 - Aller aux toilettes.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ **Prendre ses distances** par rapport à la responsabilité de la situation. Il faut éviter de porter sur ses épaules les responsabilités qui ne nous appartiennent pas (en bon québécois, on dit : « Ne pas prendre ça personnel ») :
 - Un ou une convive peut être difficile de nature, ou un cuisinier ou une cuisinière peut avoir tendance à être colérique. Quoi que l'on fasse, ils ne changeront pas.
 - Un retard en cuisine ou l'arrivée inattendue d'un autobus sont des événements sur lesquels il n'est pas possible d'exercer un contrôle.
- ◇ **Prendre la situation avec philosophie** : il y a toujours des solutions, et la terre continuera de tourner, quoi qu'il arrive.
- ◇ Utiliser les **techniques d'écoute active** pour désamorcer l'agressivité ou la colère d'un ou d'une convive... ou même d'un ou d'une collègue. Ici, le truc consiste à ne jamais contribuer à l'escalade de la tension en se laissant entraîner dans l'émotion de l'autre.
- ◇ Lorsque surviennent des **tensions avec le personnel**, il faut agir de façon à ne pas jeter de l'huile sur le feu. Par exemple :
 - **Arrêter d'argumenter** sur-le-champ et faire des efforts pour **être conciliant**. Expliquez que les personnes qui veulent toujours gagner ou avoir le dernier mot se mettent, consciemment ou non, dans des situations de conflit et de tension.
 - Demander de **régler les tensions après le service**. Dire par exemple : « Je te comprends... on s'en reparle à la fin du quart de travail. En attendant, les clients avant tout. » Il ne faut cependant pas oublier de régler la situation en fin de quart de travail avec les personnes concernées.
 - Le cas échéant, sortir de la vue de la personne avec laquelle il y a des tensions, le temps que la poussière retombe.
 - **Avertir son supérieur ou sa supérieure**, ou un ou une collègue, que la situation est délicate et qu'une médiation serait appréciée jusqu'à ce que la tension diminue.
 - **Penser « équipe »** et « résultats d'équipe ». Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que les succès individuels réalisés au détriment des autres n'ont pas leur place en restauration : **seul le travail d'équipe** permet... des succès d'équipe.
- ◇ Les **humeurs et plaintes de la clientèle** : le personnel du service est en première ligne pour recevoir les insatisfactions de la clientèle concernant un plat ou le service, et possiblement pour trouver une solution. Il doit également transiger avec des convives parfois difficiles.
- ◇ Les **horaires irréguliers**, les **longues heures sans pause** et le **manque de sommeil** lorsque le service se termine tard sont autant de facteurs qui peuvent entraîner de l'épuisement.
- ◇ Les **contraintes de rentabilité** : dans certains établissements, le respect des exigences, en ce qui a trait au volume des ventes, peut constituer un facteur de stress supplémentaire.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ La **rapidité et l'effervescence du service** : en forte période de pointe, plusieurs besoins peuvent s'exprimer au même moment, tant du côté de la clientèle que de celui de la cuisine ou des collègues en salle.
- ◇ Le stress et les **humeurs du personnel de cuisine** : dans certaines situations, celui-ci peut avoir tendance à partager son stress avec les préposés ou préposées au service.
- ◇ Garder le **sourire** et son **sens de l'humour** : c'est probablement la meilleure arme contre les réactions émotives, les sautes d'humeur... et les situations impossibles.
- ◇ **Penser « solutions »** avant de penser « émotions » :
 - Le fait de se centrer sur la recherche de solutions évite que les émotions ne prennent le dessus.
 - Quand on trouve des solutions, la situation peut évoluer et la tension peut baisser.
- ◇ Autres sources de stress :
 - Les risques d'allergie, donc d'incidents graves.
 - Les erreurs de facturation.
 - Le système de point de vente, particulièrement s'il fait défaut.
 - Etc.
- ◇ **Améliorer son efficacité**. Puisque la principale cause de stress est la surcharge de travail, toute amélioration de l'efficacité peut contribuer à réduire les tensions. Voir à cet effet :
 - L'élément de compétence 4.1 : *Organiser le service*.
 - Les points « Optimiser l'efficacité au travail » et « Optimiser les déplacements », aux pages 148 et 150.
- ◇ Expliquez que, pour faire face avec solidité et calme à une situation difficile ou stressante, il faut **être en possession de tous ses moyens**. De fait, il est plus difficile de garder son calme en fin de quart de travail, lorsque le corps et l'esprit sont épuisés.
 - Invitez l'apprenti ou l'apprentie à **se mettre physiquement en forme**, car le métier de préposé ou de préposée au service est très physique et épuisant.
 - Suggérez-lui d'avoir de **bonnes nuits de sommeil** avant de prendre son service.
 - Conseillez-lui **d'éviter tout stimulant** ou produit excitant.
- ◇ Admettre ses limites et **demander de l'aide** à un ou une collègue, ou à son supérieur ou à sa supérieure, avant d'avoir une réaction déplacée. Suggérez à l'apprenti ou à l'apprentie d'employer des formules telles que :
 - « Peux-tu prendre la relève pour cinq minutes? J'ai vraiment besoin d'une pause. »
 - « Ça ne va pas, peux-tu me remplacer quelques instants, le temps que je retrouve mes esprits? »

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que la restauration est un **milieu** humain aux exigences élevées qui peut être **stressant**. Dans ce contexte, les **réactions émotives intenses** sont à la fois normales et fréquentes. Elles surviennent la plupart du temps dans des situations de surcharge, lors de fortes périodes de pointe.

Si ces émotions sont normales, les exprimer devant la clientèle ne l'est pas du tout. Le professionnalisme d'un service impeccable exige donc d'apprendre à gérer ses émotions, et à ne les exprimer qu'au moment et à l'endroit opportuns.

Facteurs de stress

Discutez avec l'apprenti ou l'apprentie des principales sources ou des principaux facteurs de stress pour un préposé ou une préposée au service. En apprenant à les reconnaître, il lui sera plus facile de voir venir ses émotions et de trouver des moyens pour les contrôler :

- ◇ Les **exigences de qualité**, mais surtout **les délais** demandés par la clientèle : lorsque celle-ci est pressée, le préposé ou la préposée doit mettre de la pression dans toute la chaîne de service pour satisfaire ses exigences. De plus, il ou elle peut se sentir obligé d'assumer une partie de la responsabilité des promesses faites aux convives.

Le premier, et le plus important, moyen pour réussir à gérer ses réactions émotives consiste à **prendre conscience** :

- ◇ **De ses émotions** :
 - Il est important de se rendre compte que quelque chose ne tourne pas rond ou que les émotions affluent.
 - Idéalement, il faut essayer de cerner l'émotion qui nous bouleverse. Est-ce de la colère? de l'impatience? de l'exaspération? de l'agressivité?...
- ◇ **De la situation stressante** ou difficile. Se dire par exemple : « La situation est tendue en ce moment, je dois faire attention à gérer mes émotions. »

Sans une telle prise de conscience, il n'est pas possible de mettre en place des mécanismes pour gérer efficacement ses réactions émotives.

Quelques outils pour gérer ses réactions émotives

Enseignez à l'apprenti ou à l'apprentie les moyens que vous connaissez pour gérer les réactions émotives en contexte de restauration. Au besoin, discutez du sujet en réunion d'équipe pour partager des solutions. Voici quelques suggestions :

- ◇ Lorsque l'émotion monte, se mettre au-dessus de la mêlée ou effectuer un « zoom arrière » dans sa tête de façon à bien saisir ce qui se passe. **Prendre du recul** par rapport à la situation permet :
 - De mettre en perspective ses besoins immédiats ou très pointus par rapport à ceux de l'ensemble. Ils deviennent moins urgents, moins absolus, ce qui permet de réorganiser ses priorités.
 - De donner moins d'importance à un détail ou à un événement stressant : la source de stress ou le problème devient moins menaçant, moins « monstrueux ».

Module 2

La mise en place

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'effectuer la mise en place.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

L'apprenti ou l'apprentie est appelé, généralement dès la première journée du programme, à effectuer sa mise en place.

Expliquez-lui que cette opération consiste à préparer les lieux de travail et le service pour être en mesure, lorsque la clientèle commence à affluer, de faire preuve d'efficacité et de professionnalisme. Une mise en place bien faite, autrement dit une bonne préparation, permet :

- ◇ De consacrer plus de temps à la relation avec la clientèle, parce que plusieurs tâches matérielles auront été exécutées avant.
- ◇ De donner le service le plus rapide qui soit, surtout dans les situations de grande affluence, car l'essentiel est placé à portée de main.
- ◇ D'économiser des pas et des mouvements, donc de l'énergie et du temps.
- ◇ D'être perçu par la clientèle comme étant professionnel et efficace, et non comme étant désorganisé ou en perte de contrôle. Rappelez que l'un des critères d'évaluation les plus utilisés par la clientèle est certainement l'image de compétence que dégage le personnel.

Si l'apprenti ou l'apprentie manifeste moins d'intérêt pour cette tâche de mise en place, parce qu'il ou elle préfère le contact avec la clientèle, donnez-lui des raisons de mieux l'apprécier et d'adopter une attitude positive envers celle-ci, par exemple :

- ◇ Il s'agit d'un moment de tranquillité et de détente précieux avant le « branle-bas de combat ».
- ◇ Ceux et celles qui aiment l'esthétisme, l'ordre et la précision peuvent créer un environnement agréable, accueillant et convivial.
- ◇ Un peu comme l'athlète avant son épreuve, cette période permet de se préparer mentalement en tenant compte du menu du jour, des réservations, de l'affluence possible compte tenu de la météo, etc.
- ◇ Etc.

Par ailleurs, l'apprenti ou l'apprentie est appelé, dès la première journée du programme, à manipuler des aliments, de la vaisselle et des ustensiles pour effectuer la mise en place et le service.

En raison des risques potentiels de nuire à la santé de la clientèle ou à la réputation de l'établissement en cas d'insalubrité, ou encore d'affecter la rentabilité de l'établissement lorsque des aliments doivent être jetés parce qu'ils sont mal conservés, il est important d'acquérir, dès le début du programme d'apprentissage, les notions de base d'hygiène et de salubrité en lien avec :

- ◇ La manipulation des aliments.
- ◇ L'entretien des lieux de travail et des outils.
- ◇ La conservation des produits alimentaires.

Par conséquent, avant de confier à l'apprenti ou à l'apprentie une tâche quelconque reliée à ce module, vous devez prendre le temps :

- ◇ De lui expliquer ce que sont une toxi-infection alimentaire, un agent pathogène, une toxine, un empoisonnement chimique et des allergies alimentaires.
- ◇ De lui décrire les répercussions que de tels facteurs peuvent avoir sur les clients et les clientes et sur l'entreprise. Appuyez vos propos en visitant avec lui ou elle la liste des contrevenants et la description des condamnations sur le site du MAPAQ (mots clés à inscrire dans un moteur de recherche : MAPAQ + condamnation).
- ◇ De lui apprendre les grands principes et les règles à suivre en matière d'hygiène et de salubrité.

À ce sujet, l'apprenti ou l'apprentie doit acquérir une bonne connaissance des documents ci-dessous par une lecture active suivie de questions de révision que vous lui poserez. Ces documents peuvent être consultés sur le site du MAPAQ ou en inscrivant leur titre dans un moteur de recherche :

- ◇ *Guide du manipulateur d'aliments.*
- ◇ *Les bonnes pratiques d'entreposage (page Web).*

En raison de l'obligation d'avoir une partie du personnel d'un établissement formé en *Hygiène et salubrité alimentaires*, il peut devenir utile, voire nécessaire, d'envoyer l'apprenti ou l'apprentie suivre la formation pertinente de six heures, ou de l'inciter à suivre celle-ci en ligne. Pour plus d'information, consultez le site du MAPAQ : <http://www.mapaq.gouv.qc.ca>.

Enfin, l'apprenti ou l'apprentie doit avoir intégré les normes, principes et réflexes de base en santé et sécurité au travail (voir la page 14), incluant le SIMDUT, ainsi que les normes de protection de l'environnement.

Compétence 2 : Être capable d'effectuer la mise en place			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
2.1 Aménager la salle	✓	✓	✓
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>L'environnement général de la salle, de la terrasse et de sa section¹</p> <p>Avant de montrer à l'apprenti ou à l'apprentie à préparer les tables, montrez-lui à mettre en ordre et à préparer l'environnement général des lieux de service.</p> <p>Expliquez l'importance de suivre avec rigueur une routine. En procédant de façon méthodique, l'apprenti ou l'apprentie réalisera un travail plus régulier, plus efficace et mieux organisé, et les oublis seront moins fréquents.</p> <p>La routine qui est présentée ici est utilisée dans plusieurs établissements. Chaque personne peut l'adapter à ses besoins ou en adopter une qui lui convient.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Allumer toutes les lampes, d'une part pour vérifier si elles fonctionnent, et d'autre part pour s'assurer d'avoir assez d'éclairage pour effectuer son travail correctement. <ul style="list-style-type: none"> • Si une ampoule est brûlée, la remplacer. • Placer les abat-jours et les chandeliers. Les épousseter au besoin. 2. Aérer ou régler le chauffage à la température recommandée par l'établissement. 3. Inspecter la salle d'attente et le vestiaire et y mettre de l'ordre. 4. Vérifier la propreté des entrées intérieure et extérieure, notamment l'hiver pour la glace ou la neige, et dégager les sorties d'urgence. 5. Vérifier et placer les rideaux.

1. Bien qu'il serait plus approprié d'utiliser le terme « station » pour désigner les tables relevant de la responsabilité du préposé ou de la préposée au service, il a été convenu d'utiliser, dans ce document, le mot « section », parce que c'est celui qui est communément utilisé au Québec.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

6. S'assurer de la propreté :

- Des fenêtres.
- Des miroirs.
- Des toilettes. Il convient également de s'assurer de la présence en quantité suffisante de savon, de papier à main et de papier de toilette. Expliquez que plusieurs clients évaluent la qualité d'un établissement par la propreté des toilettes.

7. S'il y a lieu, vérifier :

- La propreté des buffets et de leurs pare-haleine (vitres).
- Les plantes : si elles ont besoin d'être arrosées, mais aussi la poussière sur les feuilles.
- Le polissage des garnitures de laiton.

8. Avant l'arrivée des convives :

- Mettre l'ambiance musicale recommandée par l'établissement.
- Tamiser les lumières.
- Attiser et alimenter le feu de foyer, s'il y a lieu.

Plan de salle

La responsabilité du plan de salle relève généralement du maître d'hôtel, mais l'apprenti ou l'apprentie doit comprendre la logique de l'organisation d'une salle pour :

- ◇ Se repérer dans l'espace.
- ◇ Délimiter les sections.
- ◇ Contribuer à l'aménagement de la salle.
- ◇ Proposer des solutions d'aménagement au moment opportun.

Expliquez le plan de salle numéroté en montrant :

- ◇ Les numéros de tables et les numéros des convives à chaque table.
- ◇ Les limites des différentes sections.

L'apprenti ou l'apprentie doit connaître ce plan par cœur et être en mesure de repérer sans hésitation n'importe quelle table et n'importe quel convive sur demande. Au besoin, testez ses connaissances à l'aide de quelques questions.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez ensuite comment **préparer le plan de salle** en fonction :

- ◇ De la configuration de la salle.
- ◇ De la commodité de l'espace et des déplacements.
- ◇ Des réservations :
 - Le nombre de convives, ainsi que le nombre de personnes par table.
 - La répartition des tablées dans l'espace et dans l'horaire pour optimiser le service et le roulement des tablées.
 - Les demandes particulières (chaise haute, fauteuil roulant, anniversaire, mariage, etc.).
- ◇ Des habitudes des clients et clientes réguliers.
- ◇ De l'heure de la journée.
- ◇ Du personnel : le plan de salle variera nécessairement en fonction :
 - Du nombre de préposés et préposées affectés au service.
 - De leur expérience.

Autres considérations sur le plan de salle

- ◇ Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie comment valider la feuille de réservation avant de préparer le plan de salle.
- ◇ Prenez le temps d'expliquer chacun des choix logiques du plan de salle : à quel endroit il convient le mieux d'installer les tables de six et les tables de deux, pourquoi jumeler telles tables et non telles autres, et ainsi de suite.
- ◇ Précisez que le plan de salle a toujours avantage à être écrit, et que ce document devrait être conservé pendant quelque temps afin :
 - De tenter de retracer un client ou une cliente parti sans payer.
 - De déterminer à qui appartient un objet personnel oublié.
 - De mieux donner suite à une plainte formulée par un client ou une cliente.
- ◇ Après quelque temps, demandez à l'apprenti ou à l'apprentie de faire l'exercice de préparer un plan de salle, que vous corrigerez avec l'aide du maître d'hôtel.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Aménagement du mobilier

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que l'œil humain est très sensible à l'apparence et à la symétrie. La disposition du mobilier doit donc respecter cette exigence de façon à créer une ambiance soignée et ordonnée. Une seule table de travers, même légèrement, sera tout de suite repérée et provoquera une impression de désordre, de négligence et de relâchement.

Montrez-lui à aligner les tables, les chaises et tout autre élément du mobilier (chaise haute, siège d'appoint, plateau à torpille, etc.) le plus symétriquement possible.

- ◇ Amenez l'apprenti ou l'apprentie à porter une attention particulière à la symétrie des pattes des meubles.
- ◇ Montrez-lui à utiliser des points de repère et tout autre moyen pertinent pour effectuer cette disposition de manière efficace.
- ◇ Expliquez-lui que, plus l'établissement se réclame d'un service de qualité, plus la symétrie se doit d'être précise. Certains n'hésitent pas à utiliser, pour positionner les meubles, des instruments de mesure comme un ruban à mesurer, un cordeau, ou même un faisceau laser!

Enseignez comment **manipuler le mobilier** à l'aide des techniques sécuritaires et appropriées :

- ◇ Pour éviter de se blesser.
- ◇ Pour éviter d'abîmer le plancher ou le tapis, ainsi que les pattes des meubles. La règle d'or est simple : toujours lever le meuble au-dessus du sol pour éviter :
 - De laisser une traînée qui devra être nettoyée.
 - De creuser un sillon dans la peinture ou dans le plancher.
 - De déchirer le tapis.
 - De faire des bruits désagréables.
- ◇ Pour que deux tables jointes soient exactement à la même hauteur.
- ◇ Pour que les tables soient bien stables et de niveau, et non bancales ou branlantes.

Afin d'éviter des dégâts, qui retardent inmanquablement la mise en place, expliquez qu'une table ne peut être déplacée que lorsqu'elle est complètement débarrassée.

Expliquez que, lorsque des meubles doivent être déplacés en présence des convives, la discrétion la plus absolue est requise. Lorsqu'il est impossible d'être discret, il convient de demander à la clientèle la permission d'effectuer ce déplacement et de présenter des excuses de circonstance pour le dérangement.

Compétence 2 : Être capable d'effectuer la mise en place			
Élément de la compétence : 2.2 Préparer les aires de service	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
◇ Vérifier la disponibilité et la qualité des stocks nécessaires dans les aires de service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Approvisionner les aires de service en fournitures, en condiments et en nourriture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Assurer la rotation des stocks périssables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Présenter des suggestions d'achat pour remplacer les produits manquants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Une des tâches les plus importantes de la mise en place consiste à préparer et à approvisionner en stock les aires de travail afin d'accroître l'efficacité du service.

Les aires de travail peuvent varier d'un établissement à l'autre. À titre d'exemple, on peut trouver :

- ◇ **L'office**, c'est-à-dire la pièce attenante à la cuisine dans laquelle les choses nécessaires au service sont préparées et conservées. L'office comprend la boîte à pain, les réfrigérateurs de service, les machines à café, etc.
- ◇ Le **bar de service**, souvent situé dans l'office, ne sert qu'à alimenter en boisson la salle à manger.
- ◇ La **cave du jour** comprend une réserve de vin montée du cellier pour le service du jour.
- ◇ Le « **passé**¹ » (ou bloc), c'est-à-dire l'endroit où la cuisine remet aux gens du service les plats commandés.
- ◇ La **table chaude**, normalement sous le passé, comprend des assiettes tenues chaudes pour le service.
- ◇ La **console** (ou station), c'est-à-dire l'armoire de commodité située dans la salle à manger ou sur la terrasse. Elle contient la vaisselle, les ustensiles et le linge de service du jour pour le renouvellement des tables. Elle sert aussi à recevoir la vaisselle sale en transit vers la plonge.
- ◇ Autre (buffet, guéridon, chariot à hors-d'œuvre, à fromages, à desserts, etc.).

Les lieux d'approvisionnement ou d'entreposage, comme la plonge, l'armoire pour le linge, le cellier, l'économat (le magasin), les réfrigérateurs de cuisine ou autres, sont des lieux de travail incontournables pour le préposé ou la préposée, mais ils ne font pas partie des aires de service à préparer.

1. Terme spécifique à la restauration. Source : J.-M. Barraud, *Les techniques de service en restauration*, 2^e éd., Montréal, Chenelière/McGraw-Hill, 2002, 304 p.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Vérification des stocks dans les aires de service

Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à **estimer la quantité de stocks disponibles** dans chacune des aires de service. Les articles sous la responsabilité du personnel de service sont généralement les suivants :

- ◇ Les boissons : café, thés, tisanes, lait, jus, boissons gazeuses, eaux minérales, etc.
- ◇ Les boissons alcoolisées : bières, vins et autres boissons spéciales.
- ◇ Les aliments : pains, beurre, desserts, crème, etc.
- ◇ Les condiments : sel, poivre, sucre, huiles, vinaigres, moutarde, ketchup, confitures, etc.
- ◇ Le linge : napperons, nappes, serviettes de table, liteaux, jupes de buffet, linges à verre, etc.
- ◇ Les accessoires de table : vaisselle, ustensiles, pots à eau, paniers à pain, etc.
- ◇ Les instruments de service : plateau, torpille, pinces, cuillères de service, etc.
- ◇ Les produits non comestibles : serviettes de table en papier, dessous d'assiette en dentelle, cure-dents, bougies, sacs à ordures, etc.
- ◇ Les produits de nettoyage dont le service a besoin : détergent à vaisselle, produits désinfectants et d'assainissement, etc.
- ◇ Autres.

Estimation du matériel nécessaire pour le service

Enseignez-lui ensuite à estimer la quantité de matériel, d'aliments et de boissons nécessaires pour effectuer le service du jour. Une telle estimation s'effectue à partir :

- ◇ Des réservations.
- ◇ De l'achalandage prévisible.
- ◇ Des menus.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Approvisionnement des aires de service

Montrez-lui à approvisionner correctement chacune de ses aires de service :

- ◇ Enseignez-lui à déterminer, à partir de son évaluation des stocks et de son estimation des besoins de la journée, le **matériel et les denrées à se procurer**.
- ◇ Indiquez les endroits d'entreposage où se les procurer.
- ◇ S'il y a lieu, montrez comment remplir des feuilles de réquisition.
- ◇ Rappelez l'importance de toujours commencer par **désinfecter** et assainir les surfaces de travail avant d'approvisionner les aires de service (voir l'élément de compétence 2.5 : *Effectuer le rangement et l'entretien des aires de travail*, à la page 51).
- ◇ Indiquez comment **organiser et ranger** chaque article dans les aires de travail selon les habitudes ou les normes de l'établissement : où placer tel matériel ou telle denrée, où ranger les outils, etc. Répétez régulièrement le dicton : « Une place pour chaque chose, et chaque chose à sa place. » Expliquez-en les avantages :
 - Pour y retrouver facilement et rapidement le matériel dont on a besoin.
 - Par respect pour les collègues qui utilisent les mêmes aires de travail.
- ◇ Montrez-lui :
 - Quel matériel doit être **astiqué**¹ (verres, vaisselle, tasses, ustensiles, salière et poivrière, etc.), ainsi que les techniques et les produits à utiliser, s'il y a lieu (de l'eau chaude et du vinaigre, jamais d'eau de javel). Au besoin, rapporter à la plonge ce qui est sale.
 - À **manipuler de façon hygiénique** les articles. Par exemple, utiliser un plateau pour transporter le matériel en y mettant d'abord un linge ou un linge propre. Les verres ne doivent pas y être déposés à l'envers. Les ustensiles doivent être manipulés par la base.
 - À ranger la vaisselle sur un linge ou un linge propre, renouvelé chaque jour.
 - À préparer les assiettes avec **dentelle de papier**, s'il y a lieu.
 - À vérifier régulièrement si la **glace** est disponible dans la machine, et si celle-ci est propre. Expliquez que, pour des raisons d'hygiène, la pelle à glace ne doit jamais traîner dans la machine.
 - À mettre de côté toute **vaisselle abîmée**, même légèrement, pour des raisons de sécurité et d'hygiène, selon les politiques de la maison.
 - À mettre des **sacs à ordures** de rechange au fond des contenants à déchets. Il est ainsi plus rapide de changer un sac.

1. Bien que très répandu, l'astiquage systématique des ustensiles et des verres n'est pas une pratique qui fait l'unanimité parmi les experts et expertes. Selon certains, si les verres sont lavés à part de la vaisselle, généralement plus grasse, et si la machine est bien réglée, l'astiquage serait inutile et un temps précieux pourrait être récupéré pour d'autres opérations.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

◇ Montrez-lui également à **préparer les denrées** :

- Remplir les salières, poivrières et autres contenants de condiments.
- Couper le pain (s'il y a lieu) et remplir les beurriers selon les techniques appropriées.
- S'assurer que l'eau des thés et des tisanes soit bouillante au moment du service.

Enseignez à l'apprenti ou à l'apprentie :

- ◇ À effectuer la **rotation des stocks** selon le **principe** « Premier entré, premier sorti », et expliquez-lui l'importance de le faire.
- ◇ À reconnaître les aliments nécessitant une attention particulière et urgente. Il lui incombe de signaler ces produits avant qu'ils ne « frappent à la porte du réfrigérateur pour sortir », autrement dit, avant qu'ils ne soient périmés.
- ◇ À consulter régulièrement les **tableaux d'entreposage** des aliments. Par exemple, les documents suivants peuvent être obtenus en inscrivant leur titre dans un moteur de recherche :
 - *Les fruits et les légumes du Québec*. Ce document du MAPAQ contient des tableaux sur la durée de conservation des fruits et des légumes. [<http://www.mapaq.gouv.qc.ca>].
 - *Thermoguide*. Ce document du MAPAQ, aussi offert en format affiche couleur, contient des fiches indiquant les durées à respecter pour l'entreposage au réfrigérateur et au congélateur des aliments périssables et moins périssables. [<http://www.mapaq.gouv.qc.ca>].

Vérification et contrôle des stocks dans les lieux d'entreposage

La vérification des stocks aux aires de service ne suffit pas : il faut s'assurer que les lieux d'entreposage contiennent les stocks nécessaires pour approvisionner chaque jour les aires de service.

- ◇ Prenez le temps d'expliquer à l'apprenti ou à l'apprentie l'**importance de vérifier les stocks** dans les lieux d'entreposage, et ce :
 - Pour s'assurer d'avoir le matériel et les denrées nécessaires aux moments opportuns.
 - Pour s'assurer que les denrées sont suffisamment fraîches.
 - Pour commander à temps le matériel et les denrées, et ainsi éviter de se retrouver en rupture de stock.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Les stocks peuvent être vérifiés à l'aide des **formulaire d'inventaire** (un par réfrigérateur ou par endroit d'entrepôt). Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie les différentes rubriques d'un formulaire d'inventaire, par exemple :
 - Nom du produit ou du matériel.
 - Prix du produit à l'unité.
 - Quantité en stock.
 - Quantité minimale requise (stock nominal). Il s'agit du niveau des stocks qui devrait suffire jusqu'à la réception de la commande suivante.
 - Quantité à commander.
 - Fournisseur.
- ◇ Exigez qu'il ou elle rapporte tout **écart** important entre les stocks réels et ce qui est répertorié. Définissez au préalable ce qui constitue un écart important en donnant des exemples.
- ◇ Expliquez (ou réexpliquez au besoin) le principe de « **quantité minimale** » à maintenir dans les stocks (stock nominal). *Faites-lui bien comprendre que les stocks ne sont jamais renouvelés par magie et qu'il faut signaler sans tarder tout besoin d'achat.*
- ◇ Montrez comment évaluer les quantités d'aliments en stock en tenant compte de ses besoins et de ceux de ses collègues. Par ailleurs, rappelez qu'*il est totalement inapproprié de puiser dans les réserves d'aliments ou de matériel d'une autre personne sans le lui demander, pour ne pas désorganiser son service au moment où elle en aura besoin.*
- ◇ Montrez comment et à qui signaler les quantités de matériel, d'aliments et de boissons à commander. S'il y a lieu, montrez comment remplir les bons de commande.
- ◇ Enseignez à reconnaître, lors de la vérification des stocks, les **signes de détérioration des denrées** et, le cas échéant, à signaler à la personne responsable, ou à éliminer, ce qui n'est plus comestible en se référant aux exemples du MAPAQ :
 - Date de péremption dépassée ou en voie de l'être.
 - Aspect flétri ou ramollissement.
 - Modification des couleurs.
 - Présence de liquide gluant.
 - Odeur rance, moisie, pourrie, surie, fermentée, etc.
 - Présence de taches ou de mousses indiquant la présence de moisissures, etc.
 - Emballage défectueux (emballage sous vide qui n'est plus sous vide, boîte de conserve bombée ou bosselée sur les joints).
 - Autres...

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La vérification des stocks constitue un excellent moyen pour aider l'apprenti ou l'apprentie à se familiariser rapidement avec le matériel, les aliments et les boissons, mais aussi pour mémoriser leur emplacement :

- ◇ Il est important de montrer à **classer** les stocks et à les **ranger** toujours à la même place. Répétez au besoin le dicton : « Une place pour chaque chose, et chaque chose à sa place. »
- ◇ Si nécessaire, mettez sur chacune des tablettes le **nom** ou une **photo** du matériel, des aliments et des boissons qu'elle contient.

Compétence 2 : Être capable d'effectuer la mise en place

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
2.3 Dresser et entretenir les tables			
◇ Vérifier la propreté du mobilier, du plancher et des accessoires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Astiquer le matériel de table	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Placer les couverts, les assiettes, les verres, les condiments et les décorations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Ajuster les verres et les couverts durant le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Comme pour l'aménagement du mobilier (voir la page 72), expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que les tables doivent être **dressées avec élégance et esthétique** afin de séduire les convives. Il faut placer les nappes, les couverts et la vaisselle de façon que tout soit harmonieux et agréable pour l'œil dès le premier regard.

- ◇ Montrez à suivre avec rigueur les normes et les directives de l'établissement sur la mise en place des tables. Illustrez vos propos d'exemples concrets.
- ◇ Encore une fois, plus l'établissement vise une gamme supérieure, plus le dressage des tables sera précis au millimètre près. Un seul objet de travers sera immédiatement repéré et créera une impression de laisser-aller.
- ◇ S'il s'agit d'une chaîne, la qualité de cette mise en place se doit d'être uniforme dans tous les établissements.
- ◇ Au besoin, si votre apprenti ou apprentie a tendance à faire preuve de « créativité » au-delà des normes établies pour la disposition des objets sur la table, vous pouvez l'inviter à soumettre ses suggestions d'amélioration à la direction.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Le matériel de table

Dès le début du programme d'apprentissage, il est très important d'enseigner à l'apprenti ou à l'apprentie à reconnaître par leur **nom**, leur **forme** et leur **usage** chaque élément du matériel de table :

- ◇ Les assiettes (ex. : de service, grande assiette, à entremets, à pain, assiette creuse).
- ◇ Les bols (ex. : bol à soupe, assiette à soupe, ravier).
- ◇ Les tasses (ex. : à café, à thé, à expresso, à cappuccino) et les soucoupes correspondant à ces tasses.
- ◇ Les couteaux (ex. : à beurre, à pain, à entremets, grand couteau, à steak).
- ◇ Les fourchettes (ex. : à entremets, grande fourchette).
- ◇ Les cuillères (ex. : à soupe, à café, à entremets, à parfait).
- ◇ Les ustensiles spécialisés (ex. : fourchettes à escargots, à huître, à fondue; pince à escargots, griffe à homard, ustensiles à poisson).
- ◇ Les ustensiles de service.
- ◇ Les verres (ex. : à eau, à bière, à mousseux, à vin rouge, à vin blanc, autres). Précisez que les verres peuvent se décliner en de nombreuses variantes selon les sortes de boissons et leur région d'origine.
- ◇ Le linge (ex. : molleton, nappe, napperon, serviette de table en tissu et en papier, serviette à thé). À cela s'ajoutent le torchon et, surtout le **litemau**, qui constitue certainement l'outil le plus utile du préposé ou de la préposée au service des mets et boissons. Il sert :
 - À porter la vaisselle chaude.
 - À éponger, à essuyer ou à épousseter (les miettes) à tout moment, notamment à essuyer le bord de la vaisselle et le goulot des bouteilles.
- ◇ Les récipients (salière, poivrière, moulin à poivre et à fromage, sucrier, pot à crème, théière, cafetière, saucière, pot à eau, beurrier, corbeille à pain, huilier et vinaigrier, porte-cure-dents, sous-verre, sous-plat, dessous de bouteille, rince-doigts, bougeoir).
- ◇ Le matériel de service (ex. : réchaud à flamber et à fondue, chauffe-plats).
- ◇ Les plateaux : le plateau rond (pour les verres), la torpille (pour les assiettes) et, pour les additions, le plateau (petit et carré) ou le porte-billets.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Se préparer à dresser les tables

Avant même de commencer à dresser les tables, montrez à inspecter systématiquement **la propreté de sa section** et à voir à son nettoyage. Rien n'est plus frustrant que de devoir défaire des tables à peine montées pour nettoyer un plancher souillé, par exemple.

Il convient de porter une attention toute particulière à la propreté :

- ◇ Du plancher ou du tapis.
- ◇ Des chaises. Chacune doit être inspectée minutieusement, car elles doivent être dépourvues de miettes ou de saletés de quelque nature que ce soit, pour ne pas salir les vêtements des clients et des clientes.
- ◇ Des surfaces des tables, ainsi que des nappes, si elles sont déjà installées.
- ◇ Des accessoires de table (sucrier, salière, poivrière, bougie, support à menu ou à publicité, etc.).

Tables sans nappe ou avec napperons

Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie :

- ◇ Comment nettoyer et désinfecter systématiquement les tables sans nappe ou avec napperons avant de dresser la table.
- ◇ Comment nettoyer et désinfecter les napperons rigides, ou comment vérifier ceux en papier ou en tissu.
- ◇ Comment placer les napperons sur la table de façon qu'ils soient tous bien alignés. (Selon les exigences de l'établissement.)

Tables avec nappe

S'il y a lieu, enseignez les techniques pour **napper** correctement une table. Comment :

- ◇ Placer le molleton (sous-nappe).
- ◇ Distinguer l'endroit et l'envers de la nappe.
- ◇ Déplier et déployer efficacement la nappe.
- ◇ Équilibrer les pans de la nappe de chaque côté de la table.
- ◇ Utiliser les bords et les coutures pour bien aligner la nappe par rapport à celles des autres tables.

Au besoin, imprimez et présentez à l'apprenti ou à l'apprentie la fiche technique de www.technorestor.org intitulée *Le nappage d'une table carrée, rectangulaire et ronde*. Vous trouverez cette fiche en inscrivant son titre dans un moteur de recherche.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Dresser le matériel de table

Montrez à **choisir le matériel de table** en fonction du menu (incluant le petit déjeuner) et en tenant compte du matériel disponible et des façons de faire de l'établissement.

Enseignez à placer, en suivant la séquence présentée ci-dessous, chacun des accessoires de table, en précisant où et comment les placer en fonction des normes de l'établissement :

1. L'assiette principale.
 2. Les ustensiles.
 - La lame des couteaux doit toujours être vers l'intérieur.
 - Expliquez la **règle du deux¹ centimètres** : à deux centimètres de l'assiette, du bord de la table, de chacun des autres ustensiles et de tout autre objet.
 - La disposition des différents ustensiles doit suivre l'ordre d'arrivée des plats au menu, de l'extérieur vers l'intérieur.
 3. L'assiette à pain à gauche, ainsi que le couteau à beurre sur son bord droit, le tranchant vers l'intérieur de l'assiette.
 4. Les serviettes. Pour des raisons d'hygiène, éviter les pliages sophistiqués : il est préférable de les déposer à plat sur l'assiette.
 5. Les verres. Le premier à être utilisé est placé à la pointe du couteau (toujours à 2 cm), et les autres suivent vers la gauche, le verre à eau étant le plus à gauche.
 6. Les autres accessoires (salière, poivrière, fleurs, bougies, etc.).
- ◇ **Vérifier** et, au besoin, astiquer chaque accessoire de table (verres, tasses, ustensiles, salière et poivrière, etc.) avant de les placer. Reporter à la plonge tout élément sale ou suspect.
- ◇ Rappeler comment **manipuler de façon hygiénique** les objets, notamment avec le linge ou un torchon propre, et après s'être lavé les mains.

Au besoin, imprimez et présentez à l'apprenti ou à l'apprentie la fiche technique de www.technoresto.org intitulée *La disposition du matériel pour un couvert à la carte et pour un couvert à menu fixe*. Vous trouverez cette fiche en inscrivant son titre dans un moteur de recherche.

1. Cette mesure peut évidemment varier selon l'établissement et les circonstances.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Le coup d'œil final

Avant l'arrivée de la clientèle, il faut **inspecter son travail** pour s'assurer que tout soit fait selon les normes. Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à effectuer un dernier examen des lieux (section, console, dessertes, office, etc.) pour détecter des éléments oubliés ou qui ne respectent pas les critères de qualité attendus. Il faut tout particulièrement examiner la salle et sa section :

- ◇ Avec les yeux de la clientèle : la disposition doit répondre à ses attentes et aux règles d'harmonie. Rappelez régulièrement à l'apprenti ou à l'apprentie que chaque détail compte.
- ◇ Avec les yeux du superviseur ou de la superviseure, en utilisant les critères de qualité de l'établissement.

Cependant, il y a des limites à la perfection! Expliquez l'expression : « Le mieux est l'ennemi du bien. » À trop vouloir bien faire, on finit par être moins efficace et par prendre du retard. L'apprenti ou l'apprentie doit apprendre à **ne pas s'acharner inutilement sur la recherche de la perfection absolue**. Montrez-lui à faire l'équilibre entre « qualité » et « efficacité ». Donnez des exemples concrets de ce qu'il faut faire et de ce qu'il ne faut pas faire.

L'ajustement de la table durant le service

Expliquez que la table doit être complètement **montée avant d'y asseoir les convives**.

- ◇ Monter la table en présence de la clientèle est peut-être convivial, mais pas très caractéristique d'un service de qualité.
- ◇ La présence de personnes à la table peut nuire à l'efficacité du montage.
- ◇ Le dévoilement d'une table bien montée contribue au spectacle et à l'expérience de plaisir de la clientèle.

Montrez-lui à garder, pendant tout le temps du repas, les **tables propres et libres de tout article inutile**. La clientèle apprécie davantage une table dégagée qu'une table encombrée.

- ◇ Débarrasser les **couverts des places non occupées** aussitôt les convives installés.
- ◇ Reprendre **les menus** dès que la commande est prise.
- ◇ **Ajuster le montage** de la table en fonction de la commande de chaque convive. Enseignez à l'apprenti ou à l'apprentie vos « trucs » pour déterminer et se rappeler quels accessoires de table doivent être ajoutés ou enlevés à quelle personne. Par exemple :
 - Remplacer les couteaux ordinaires par des couteaux à steak pour les personnes qui commandent une grillade.
 - Enlever les verres à vin des personnes qui n'en prennent pas.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Tout au long du repas, retirer les **articles inutiles** dès que possible, comme les verres vides, les couverts inutiles, les bouteilles vides, les serviettes sales et les assiettes inutiles.
- ◇ **Remplacer** au besoin les articles de table. Par exemple, remplacer une assiette à pain souillée, ajouter les couverts nécessaires au prochain service ou remplacer les chandelles éteintes.
- ◇ Laisser les **condiments** sur la table jusqu'à ce que tous les convives aient terminé leur repas.
- ◇ En cours de repas, **éviter de déplacer des accessoires** pour faire de la place. Décrivez bien à l'apprenti ou à l'apprentie le positionnement le plus optimal des objets sur une table. Montrez-lui par ailleurs à placer les choses en visualisant ce qui pourrait survenir plus tard durant le service.

Expliquez que l'ajustement de la table pendant le service demande beaucoup d'attention et de présence d'esprit de la part du préposé ou de la préposée au service. Il lui faut **devancer les attentes et les besoins** de sa clientèle, et non attendre que celle-ci soit obligée de les exprimer. Rappelez-lui que c'est au préposé ou à la préposée de « travailler », et non au client ou à la cliente de penser à sa place.

Compétence 2 : Être capable d'effectuer la mise en place			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
2.4 Débarrasser les tables et les aires de service	☐	☐	☐

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Enseignez à l'apprenti ou à l'apprentie la **procédure pour débarrasser** les tables, en lui mentionnant que celle-ci peut varier d'un établissement à l'autre. Décrivez les avantages de bien suivre la procédure :

- ◇ Réduire le temps d'attente de la clientèle.
- ◇ Satisfaire la clientèle, puisque les tables seront propres et exemptes de débris.
- ◇ Maintenir l'ambiance désirée dans la salle en ne dérangeant pas les autres convives.
- ◇ Respecter les convenances quant à la manipulation des restes de table parfois peu ragoûtants.
- ◇ Gagner du temps en évitant des déplacements et des mouvements inutiles.
- ◇ Éviter de faire des dégâts ou de briser de la vaisselle.
- ◇ Alléger les tâches de nettoyage du personnel de cuisine.

Débarrassage en présence des convives

Le débarrassage en présence des convives exige de respecter certaines convenances. Enseignez celles qui sont en vigueur dans votre établissement, en tenant compte des règles de base propres à la restauration :

- ◇ À moins d'indications contraires, ne débarrasser les assiettes de la table que lorsque *tous les convives ont terminé un service*. Les tables doivent être complètement débarrassées lorsque les clients et clientes quittent, afin de les préparer pour les prochains convives.
- ◇ S'assurer que tous les **convives ont terminé** avant de desservir. Au besoin, il faut demander : « Avez-vous terminé? » « Désirez-vous autre chose? » « Puis-je prendre votre assiette? » « Est-ce que je peux desservir? »
- ◇ **Éviter de s'excuser**, puisqu'il s'agit de la tâche normale du préposé ou de la préposée. De plus, les convives s'attendent à être servis ET desservis avec assurance.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Comme pour le service, **desservir à droite** des convives, dans la mesure du possible. Quelques exemples d'exceptions :
 - Lorsque l'accès est impossible, par exemple en présence d'une banquette ou lorsque l'espace est trop restreint.
 - Lorsqu'une personne est en conversation avec son voisin ou sa voisine de droite : il faut éviter d'entrer dans la ligne des échanges.
- ◇ L'**ordre de préséance** des convives à desservir peut varier selon la composition de la tablée. En général, il convient :
 - De procéder dans le sens des aiguilles d'une montre.
 - De commencer par les plus âgés, les dames ou les enfants.
 - Pour plus de détails, consultez le point « ordre de préséance », à la page 115.
- ◇ Puisqu'il convient de desservir à droite, utiliser la **main droite** pour prendre les articles sur la table et les empiler sur le bras gauche.
- ◇ Se positionner légèrement **en retrait du convive**, pour éviter d'entrer dans sa bulle intime, ainsi qu'à un minimum de 30 cm de la table. Éviter de s'appuyer sur la table ou sur une chaise.
- ◇ Si plusieurs préposés ou préposées participent au débarrassage d'une même tablée, il est préférable que tous utilisent les mêmes techniques, pour **uniformiser**.
- ◇ Débarrasser, encore et toujours, **avec le sourire**.

Au cours du repas

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que le service suivant ne doit être apporté que lorsque la vaisselle du précédent, souillée ou devenue inutile pour ce qui suit, a été débarrassée.

Les **verres** et les tasses méritent une attention spéciale :

- ◇ Expliquez le dicton « Un verre en chasse un autre » : tout verre vidé doit être enlevé de la table si un autre doit suivre, car les gens ne veulent pas qu'une accumulation de verres témoigne de ce qu'ils ont consommé.
- ◇ Lorsqu'un verre n'est pas terminé, il convient de demander la permission de l'enlever.
- ◇ Au moment de servir le café, il ne doit rester aucun verre sur la table, à l'exception des verres à eau.
- ◇ Les tasses et les soucoupes ne sont débarrassées qu'après le règlement de la note. Cependant, il est préférable de le faire après le départ des convives, pour éviter qu'ils ne croient qu'on les chasse.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Les techniques de débarrassage

Les techniques de débarrassage peuvent varier selon la nature et la quantité de nourriture dans les assiettes, ainsi que selon le type de vaisselle utilisé. Enseignez celles qui correspondent aux normes de l'établissement. Par exemple, montrez :

- ◇ À **empiler** de façon sécuritaire la vaisselle, les ustensiles, la corbeille à pain et autres objets sur sa main et sur son bras. S'il y a lieu, la salière et la poivrière peuvent être ramassées à la fin avec la main libre.
- ◇ À **vider les plats** au fur et à mesure en se retournant ou en se plaçant derrière un ou une convive pour ne pas indisposer les autres clients par le spectacle des restes de table.
- ◇ À ramasser en dernier la vaisselle contenant des liquides (ex. : soupe, café ou autres). Ces liquides ne doivent pas être transvidés.
- ◇ À débarrasser les verres à l'aide d'un plateau, en les prenant par la base.
- ◇ Comment et dans quelles circonstances débarrasser les tables à l'aide d'un **bac de vaisselle** :
 - En général, lorsque les convives sont partis.
 - En y plaçant la vaisselle délicatement pour ne pas l'abîmer, et en répartissant également la charge.
 - En utilisant un bac différent pour les verres, afin de ne pas les casser.
 - En pliant les genoux et en gardant le dos droit pour soulever le bac lorsqu'il est lourd.
- ◇ Comment débarrasser les tables à l'aide d'un **plateau** ou d'une **torpille**. Montrez notamment à mettre le poids le plus élevé près de l'épaule.

Pour vous aider à illustrer ces techniques, faites des démonstrations.

Par ailleurs, imprimez et présentez à l'apprenti ou à l'apprentie la fiche technique de www.technorestor.org intitulée *Le débarrassage en salle*. Vous trouverez cette fiche en inscrivant son titre dans un moteur de recherche.

Les déplacements

Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à se déplacer avec son chargement :

- ◇ En respectant le « code de la route », c'est-à-dire en marchant à droite des allées.
- ◇ En utilisant la porte battante de droite pour accéder à la plonge, et en l'ouvrant avec sa hanche. Expliquez qu'il ne faut jamais l'ouvrir avec le pied, autant pour ne pas abîmer la porte que pour éviter les accidents.
- ◇ En gardant préférablement une main libre (à l'exception du sel et du poivre) afin d'être en mesure de faire face à une éventuelle situation délicate.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

À la console

Montrez à utiliser la console le moins souvent possible pour y déposer de la vaisselle sale.

- ◇ Il est préférable de se rendre directement à la plonge pour éviter de manipuler deux fois le même chargement, donc une fois de trop.
- ◇ Le dépôt de vaisselle sale sur la console exige par la suite de prendre du temps précieux pour la nettoyer.
- ◇ La console peut être utile au débarrassage dans les situations suivantes :
 - Pour y déposer temporairement un premier chargement trop petit (ex. : la tablée d'une personne seule). Par contre, il ne faut pas tarder à le récupérer lors d'un autre chargement.
 - Pour desservir une tablée en procédant par étapes lorsqu'il y a trop de déchets dans les assiettes. La console devient l'endroit où sont transvidés les restes de façon discrète.
- ◇ Tout récipient contenant des restes de table laissé sur la console doit être immédiatement caché à la vue des convives par une assiette retournée ou une serviette de table.

À la plonge

Une fois à la plonge, montrez à l'apprenti ou à l'apprentie :

- ◇ À jeter les déchets à la poubelle et au recyclage. Rappelez-lui de faire attention de ne pas jeter des ustensiles et du linge!
- ◇ À répartir les objets selon le système de classement du plongeur ou de la plongeuse. Expliquez qu'il faut, par respect pour ce dernier ou cette dernière, éviter de jeter brusquement ces objets dans son bac à vaisselle.
- ◇ À déposer toute vaisselle cassée ou abîmée dans les contenants appropriés, pour éviter que des gens ne se blessent. Si l'établissement l'exige, il convient de tenir un registre ou d'aviser son supérieur immédiat ou sa supérieure immédiate de tout bris de vaisselle.
- ◇ À se laver les mains avant de retourner dans la salle.

À l'office

- ◇ Toute nourriture périssable scellée, mais encore comestible selon les normes d'hygiène et de salubrité, devrait être immédiatement remise au réfrigérateur ou dans des contenants appropriés (lait, crème, beurre, sucre, etc.).

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Les petits incidents :

Si, pendant le chargement ou le transport, un **objet tombe** :

- ◇ Expliquez qu'il faut simplement le laisser aller. Toute tentative pour le rattraper risquerait de faire tomber le reste de la pile.
- ◇ Une fois l'objet sur le sol :
 - Il ne faut pas le pousser avec le pied : ce n'est pas élégant et, s'il est sale, il aggravera le dégât.
 - Il ne faut pas essayer de le ramasser et risquer d'échapper tout le chargement. Il est préférable de porter celui-ci à la plonge avant de ramasser l'objet, ou de demander à un ou une collègue de le ramasser pour soi.
- ◇ Les **dégâts** doivent être nettoyés sur-le-champ, donc sans délai. Enseignez la procédure de l'établissement lorsque sont éclaboussés :
 - Un client ou une cliente.
 - La table.
 - Une chaise.
 - Le plancher ou le tapis.

Rappelez l'importance d'un plancher propre pour éviter les accidents (voir la partie du guide qui traite de la santé et de la sécurité, à la page 14, ainsi que le document du MAPAQ intitulé *Pour un plancher cinq étoiles*).

Autres consignes pour le débarrassage

Voici quelques consignes supplémentaires à inculquer à l'apprenti ou à l'apprentie :

- ◇ Enseignez la règle d'or : **ne jamais se surcharger** lors du débarrassage.
 - Expliquez qu'il est toujours plus rapide de débarrasser une table en deux temps que de ramasser un dégât parce qu'on aura voulu en prendre trop à la fois.
 - Même si l'efficacité exige de vider une table de quatre convives en un seul chargement, il faut savoir s'arrêter avant que la pile ne devienne instable.
- ◇ Le raffinement du service et les règles d'hygiène suggèrent de ne débarrasser **qu'une seule table à la fois**.
- ◇ Tout **objet trouvé** et appartenant à un ou une convive doit immédiatement être remis au supérieur immédiat ou à la supérieure immédiate.

Compétence 2 : Être capable d'effectuer la mise en place			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
2.5 Effectuer le rangement et l'entretien des aires de travail			
◇ Nettoyer les équipements et le matériel de salle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Tenir ses aires de travail propres et en ordre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Emballer les aliments en vue de leur conservation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Éliminer les déchets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Faire le ménage complet des aires de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que la règle d'or, en service de restauration, consiste à entretenir, ranger, nettoyer, désinfecter et assainir au fur et à mesure ses aires de travail. N'hésitez jamais à rappeler cette règle et à en exposer les avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Rester efficace et productif, particulièrement lors d'une forte période de pointe. ◇ Réduire les risques d'accident, comme une chute sur un plancher encombré ou mouillé. ◇ Éviter les risques d'incidents sanitaires fâcheux, comme un empoisonnement alimentaire ou une réaction allergique. ◇ Pouvoir présenter ses aires de travail aux clients ou à des inspecteurs sanitaires sans risque de les indisposer. ◇ Faire preuve de respect pour ses collègues qui partagent les mêmes aires de travail. ◇ Faciliter la collaboration d'un ou d'une collègue qui vient donner un coup de main. <p>Soulignez également que lorsque l'entretien et le rangement sont effectués de façon régulière durant le service, ils n'ont pas à être effectués à la fin du quart de travail quand tous sont épuisés et pressés de rentrer.</p> <p>Rangement</p> <p>Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie comment organiser ses aires de travail selon les habitudes ou les normes de l'établissement : où ranger le matériel, les outils, les aliments, etc. Répétez-lui régulièrement le dicton : « Une place pour chaque chose, et chaque chose à sa place. » S'il y a lieu, apprenez-lui votre propre méthode ou vos trucs pour arriver à maintenir vos aires de travail en ordre.</p>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Entretien et nettoyage

Expliquez clairement à l'apprenti ou à l'apprentie son rôle dans l'entretien des aires de travail et des équipements.

- ◇ Expliquez-lui que le nettoyage et l'assainissement des surfaces sont deux étapes distinctes et indissociables d'un même processus.
 - Le **nettoyage** consiste à déloger les particules d'aliments et les saletés des surfaces entrant en contact avec les aliments.
 - L'**assainissement** permet de réduire sous un seuil sécuritaire le nombre de micro-organismes sur les surfaces.
- ◇ Décrivez les **exigences de l'établissement** en matière d'hygiène et de salubrité. Prenez soin d'expliquer ou de rappeler l'importance de s'y conformer :
 - Santé des clients.
 - Sécurité des travailleurs et des travailleuses (ex. : plancher propre et antidérapant).
 - Réputation de l'établissement.
 - Évitement de constats d'infraction de la part des autorités sanitaires, etc.
- ◇ Enseignez-lui les **techniques appropriées de nettoyage** et d'assainissement, et ce, pour chaque objet et chaque surface de ses aires de travail.
- ◇ Inspectez régulièrement son travail d'entretien et discutez ensemble des points à améliorer.
- ◇ Revoyez avec l'apprenti ou l'apprentie le document *Nettoyage et assainissement dans les établissements alimentaires*, qui peut être consulté sur le site du MAPAQ [<http://www.mapaq.gouv.qc.ca>] ou en inscrivant le titre dans un moteur de recherche.

Santé et sécurité

Rappelez à l'apprenti ou à l'apprentie les **règles de santé et de sécurité** relatives à l'entretien :

- ◇ **Utilisation correcte et sécuritaire** des différents produits de nettoyage et d'assainissement (ex. : porter des gants).
- ◇ Respect des dosages des produits.
- ◇ SIMDUT et fiches signalétiques.
- ◇ Précautions à prendre pour le nettoyage des couteaux et de l'équipement dangereux, s'il y a lieu.
- ◇ Débranchement des appareils électriques avant l'entretien (démontage, lavage et remontage).
- ◇ Respect des procédures d'entretien prescrites par les fabricants, etc.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Conservation des aliments

Décrivez les **restes qu'il convient de conserver** et ceux qu'il est préférable de jeter. Expliquez que les exigences en cette matière peuvent varier d'un établissement à l'autre.

Expliquez tout particulièrement le principe de la **chaîne de refroidissement**, les conséquences possibles d'une rupture de cette chaîne et ce qu'il convient alors de faire avec les aliments.

Enseignez les **notions fondamentales** de conservation et d'entreposage :

- ◇ Entreposer sans délai les aliments et boissons pour une meilleure conservation, ainsi que pour maintenir l'apparence soignée de l'établissement.
- ◇ Entreposer (ou maintenir) les aliments à la température appropriée.
 - Les aliments froids : entre 0 °C et 4 °C (32 °F et 40 °F).
 - Les aliments chauds : 60 °C (140 °F) ou plus.
 - Tout ce qui est glacé devrait être à -18 °C (0 °F) ou davantage.
- ◇ Bien se laver les mains à l'eau chaude et savonneuse avant et après toute manipulation d'aliments.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Manipuler les contenants de façon à ne pas toucher aux parties en contact avec les aliments et boissons. Par exemple, tenir les assiettes par la bordure et transporter tout contenant par la poignée.
- ◇ Utiliser des ustensiles propres, telles des louches ou des pinces, pour manipuler les aliments. Il faut éviter le plus possible de toucher les aliments.
- ◇ Retirer les ustensiles des contenants d'aliments avant de les entreposer. Par exemple, retirer la cuillère du pot de crème sûre avant de le ranger au réfrigérateur.
- ◇ Entreposer les aliments dans des contenants hermétiques.
- ◇ Transvider les aliments ou liquides provenant de conserves dans des contenants couverts non métalliques.
- ◇ Ne pas combiner des aliments provenant de différents contenants; par exemple, ne pas mélanger laitue fraîche et vieille laitue.
- ◇ Entreposer les boissons en bouteilles ou en canettes dans un endroit frais, sombre, bien ventilé et à l'abri des vibrations.
- ◇ Entreposer à l'horizontale les vins embouteillés munis d'un bouchon de liège, et à la verticale les vins servis au moyen d'une distributrice automatique à l'azote.
- ◇ Toujours placer les viandes et autres aliments crus sous les aliments prêts à manger.
- ◇ Ne jamais entreposer les contenants d'aliments directement sur le sol. Ils doivent être placés à au moins 10 cm du sol.
- ◇ Ranger les aliments secs dans l'économat ou dans la chambre froide, donc loin des sources de chaleur.
- ◇ Entreposer les produits de nettoyage et d'assainissement ainsi que les pesticides dans des lieux distincts des aliments, sous clé.

Quant au **choix du contenant**, rappelez à l'apprenti ou à l'apprentie qu'il est important :

- ◇ D'utiliser des contenants de la bonne grandeur et conçus spécifiquement pour l'entreposage ou la conservation.
- ◇ D'utiliser des contenants toujours propres pour éviter les allergies ou les contaminations croisées.
- ◇ De ne pas utiliser des sacs recyclés (par exemple, les sacs à pain), et ce, pour les mêmes raisons.
- ◇ D'éviter de recycler les contenants d'allergènes puissants comme les beurres de noix ou les fruits de mer.
- ◇ De ne jamais utiliser de contenants en métal au réfrigérateur : les aliments acides, par exemple la sauce tomate, peuvent interagir avec le métal.
- ◇ De couvrir tout aliment et de recouvrir de son couvercle tout contenant allant au réfrigérateur.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Lieux de conservation

Il est important de montrer à l'apprenti ou à l'apprentie, dès le premier jour de travail, l'endroit exact où doivent être entreposés les aliments selon leur nature. Apprenez-lui :

- ◇ À classer et à ranger les aliments toujours à la même place.
- ◇ À reconnaître les différentes zones thermiques d'un réfrigérateur (le haut, le bas, près de la porte, près du compresseur, etc.) et l'endroit où se prend la température.
- ◇ À placer dans le réfrigérateur les aliments dans les endroits appropriés et selon les températures de conservation recommandées.
- ◇ À bien placer les contenants sur les tablettes appropriées afin d'éviter qu'ils ne tombent et ne blessent des gens.

Étiquetage des aliments

Expliquez l'importance d'un **étiquetage précis** des aliments :

- ◇ Pour une gestion des stocks efficace (inventaire et rotation de la marchandise).
- ◇ Pour repérer facilement les aliments au moment opportun.
- ◇ Pour éviter de confondre des aliments entre eux au moment de les préparer ou de les servir.
- ◇ Pour tenir informé le personnel du quart de travail suivant sur les stocks.
- ◇ Pour réduire les pertes.

Expliquez que l'étiquetage s'adresse non seulement à la personne qui rédige l'étiquette, mais à tous les membres du personnel. Montrez-lui :

- ◇ À former des chiffres et des lettres lisibles pour tous. Au besoin, indiquez-lui comment vous souhaitez que soient calligraphiés les chiffres de 0 à 9.
- ◇ À utiliser les jeux d'étiquettes appropriés ou du ruban-cache (*masking tape*).
- ◇ À utiliser un marqueur indélébile.

Indiquez quelles informations doivent contenir les étiquettes. Expliquez l'importance de faire preuve de rigueur à cet égard :

- ◇ La nature exacte de l'aliment.
- ◇ La date d'emballage.
- ◇ Au besoin, la date de péremption.
- ◇ Toute autre information propre au système de l'établissement.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez-lui également à traiter les **déchets** de l'établissement en respectant :

- ◇ Les règles d'hygiène et de salubrité (endroit distinct pour l'entreposage des déchets, lavage des mains, etc.).
- ◇ Les règles de santé et de sécurité (par exemple, comment se débarrasser de la vaisselle cassée, comment remplir les sacs ou les bacs pour éviter qu'ils ne soient trop lourds).
- ◇ Les règles de protection environnementale (recyclage des contenants, compostage des végétaux s'il y a lieu, recyclage des huiles, etc.).

Module 3

La prise de commandes

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de prendre et de transmettre les commandes.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Cette compétence est mise en œuvre au début du repas de chacune des tablées. De ce fait, elle est probablement l'une des plus critiques du métier, car toute erreur effectuée à cette étape aura des répercussions sur toute la chaîne de production et de service du repas, sur la satisfaction de la clientèle et sur la rentabilité de l'établissement.

D'entrée de jeu, il convient d'expliquer clairement à l'apprenti ou à l'apprentie les objectifs d'une prise de commande efficace :

- ◇ Sécuriser la clientèle pour la mettre en confiance. Cela se fait en montrant que la personne qui prend les commandes :
 - Est véritablement à l'écoute de ses besoins et montre un intérêt indéniable à les satisfaire.
 - Est compétente, qu'elle connaît son métier et ses produits.
 - A une attitude et un comportement professionnels.
- ◇ Renseigner et conseiller les convives pour mieux satisfaire leurs besoins.
- ◇ Guider la clientèle pour accélérer l'efficacité du service.
- ◇ Vendre les produits des menus pour accroître les profits.
- ◇ Informer de façon précise les points de service (bar et cuisine) des articles commandés et des besoins particuliers des convives.

Bien que certains aspects de ce module puissent être traités dès le début du programme d'apprentissage, il est probable que sa maîtrise *complète* ne sera atteinte que vers la fin, notamment en ce qui a trait à l'élément de compétence 3.3 : *Conseiller la clientèle*. En effet, cet aspect de la compétence implique d'influencer les choix des convives et de mousser les ventes, une tâche relativement complexe. Au préalable, une connaissance approfondie des éléments suivants sera donc à privilégier :

- ◇ Établissement d'une relation minimale avec la clientèle et détermination juste de ses besoins (module 1).

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

- ◇ Connaissance des produits et des menus de l'établissement (élément de compétence 3.1 : *Recueillir des informations sur les menus et les produits*). À ce sujet, et bien que cela ne soit pas obligatoire, l'apprenti ou l'apprentie prendrait avantage à parfaire ses connaissances dans le domaine de la cuisine.
- ◇ Transmission adéquate d'informations aux convives (élément de compétence 3.2 : *Renseigner les convives sur les menus et les produits*).

En appui à cet élément de compétence, une formation sur des techniques de vente peut également être envisagée.

Finalement, la maîtrise de ce module implique l'apprentissage du fonctionnement du terminal de point de vente, si l'établissement en possède un (voir le module 5 : *Effectuer les opérations de facturation et d'encaissement*).

Compétence 3 : Être capable de prendre et de transmettre les commandes			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
3.1 Recueillir des informations sur les menus et les produits			
◇ Consulter différentes sources d'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Valider les informations auprès des personnes responsables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérifier les particularités et caractéristiques de certains items	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>L'importance de connaître les menus et les produits</p> <p>L'expertise des clients et des clientes en matière de nutrition, d'alimentation, de vin et de gastronomie s'est accrue considérablement depuis quelques années. Si certains ou certaines viennent se nourrir et vivre une expérience sociale autour d'un repas, d'autres souhaitent aussi explorer, expérimenter, découvrir et apprendre sur les produits qui leur sont servis.</p> <p>Par conséquent, la clientèle devient plus exigeante, pose davantage de questions qui requièrent une expertise équivalente ou supérieure à la leur, et cherche parfois à discuter avec la personne qui les sert sur des sujets qui la passionnent.</p> <p>Dans ce contexte, et selon le niveau gastronomique de l'établissement, le préposé ou la préposée au service a avantage à bien connaître ses menus et ses produits pour être en mesure :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ De tenir une conversation soutenue avec la clientèle. ◇ De donner des conseils judicieux. ◇ De présenter les produits de façon à faire saliver les convives et ainsi mieux vendre. <p>Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à ne jamais perdre de vue deux aspects fondamentaux qui caractérisent les convives d'un établissement de restauration :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ces personnes ont toujours des questions à poser. 2. Tôt ou tard, elles poseront <u>LA</u> question <i>dont on aurait dû connaître la réponse</i>. <p>Expliquez les conséquences de ne pas être en mesure de répondre sur-le-champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Perte de temps précieux, surtout en période de pointe : <ul style="list-style-type: none"> • Du préposé ou de la préposée qui doit trouver la réponse. • De la personne qui doit prendre quelques instants pour fournir la réponse. • De la clientèle qui doit attendre le retour de l'information.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ **Ralentissement** du service de toute sa section.
- ◇ Image de **professionnalisme entachée**.
- ◇ Perte de crédibilité, donc **ventes plus difficiles**.

Attitude de curiosité constante

Avoir une attitude professionnelle consiste, entre autres, à se préparer adéquatement à répondre à toutes les questions susceptibles d'être posées par les convives.

Invitez l'apprenti ou l'apprentie à faire l'effort **d'apprendre sur le bout de ses doigts les différents menus et les produits**, et ce, pour être en mesure de les décrire facilement et de répondre sans hésitation à toutes les questions.

Expliquez-lui que se tenir continuellement informé relève de sa responsabilité. Montrez-lui à cultiver sa curiosité et à **se tenir au courant** :

- ◇ En se mettant dans la peau des convives et en se posant toutes les questions possibles et imaginables que ces personnes pourraient se poser. **Anticiper leurs questions** permet de trouver les réponses à l'avance.
- ◇ En consultant les **photos** des plats et les fiches de **recettes** de l'établissement.
- ◇ En commençant sa journée **en s'informant** des nouveautés et des changements :
 - Auprès des personnes appropriées (cuisinier ou cuisinière, maître d'hôtel, chef de rang, gestionnaire ou autre).
 - En consultant les menus du jour.
 - En consultant les notes de service.
- ◇ En participant aux **réunions** d'information, s'il y a lieu.
- ◇ En consultant des livres de recette, **Internet**, etc.
- ◇ En assistant aux présentations de **fournisseurs** lorsque c'est possible.

Types de menus

Décrivez les différences entre les types de **menus** :

- ◇ **À prix fixe** : un ou deux choix possibles, et le prix est déterminé pour le repas complet. Généralement pour des repas du midi, ou dans les établissements souvent très achalandés, ou encore pour une occasion spéciale comme un anniversaire.
- ◇ **Table d'hôte** : menu comprenant quelques plats principaux, accompagnés de quelques choix d'entrées et de desserts (souvent celui du jour). Le prix est fixé en fonction du plat principal. Les boissons chaudes peuvent ou non être incluses dans le prix.
 - Les plats étant préparés à l'avance et en quantité, ce type de menu permet d'accélérer le service.
 - Peut varier selon le jour, les arrivages, les stocks à écouler, etc.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ **Spécial du jour** : plat servi à forfait et généralement à prix plus avantageux que si chaque article était servi à la carte. Il s'agit souvent de spécialités de saison ou d'articles à écouler.
- ◇ **À la carte** : liste de mets préparés à la demande et payés chacun séparément (pas de forfait). Comme ils sont préparés sur demande, le temps de préparation peut être plus long. Les prix sont souvent plus élevés.
- ◇ Menu de **dégustation** : menu à prix fixe de niveau gastronomique, souvent à plus de six services, mais de portion réduite ou mesurée, et dont le but consiste à faire goûter une diversité de plats.
- ◇ Carte des **boissons** (apéritifs, bières, etc.).
- ◇ Carte des **vins**.
- ◇ Carte des **desserts**.

Informations particulières à connaître

La connaissance des menus signifie, bien sûr, **connaître les plats et les prix**.

Mais il s'agit également de bien connaître :

- ◇ La **présentation** des plats. Expliquez que cette information est davantage utile en gastronomie, où il faut décrire les plats, que dans les établissements de cuisine familiale.
- ◇ Les **accompagnements** de chaque plat. Par exemple : « Servi avec frites, riz ou pommes de terre. »
- ◇ Les possibles **associations de produits** par rapport plat commandé, et ce, pour faire de la vente suggestive. Par exemple : pain à l'ail avec les pâtes, salade avec la pizza, salade Caesar avec le croque-monsieur, etc.
- ◇ Les produits « **santé** » du menu.
- ◇ La **spécialité du jour**, c'est-à-dire ce que le chef ou la chef est particulièrement fier ou fière d'offrir cette journée-là.
- ◇ Les **promotions** du jour (ex. : « gratuit pour les enfants les mardis »).
- ◇ La **fraîcheur** ou le caractère **saisonnier** de certains produits.
- ◇ Les **quantités des portions** servies :
 - Portions pour petit ou grand appétit.
 - Mesures en poids. Par exemple : un filet de quatre, six ou huit onces.
 - Le nombre de convives pouvant être sustentés par un plat. Par exemple : telle entrée convient pour deux personnes; la pizza extra large nourrit quatre personnes ayant un appétit normal ou trois personnes affamées.
 - Le nombre de portions par plat. Par exemple : quatre pointes de pizza; six grandes crevettes par assiette.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Le **temps de préparation** plus long de certains plats. Expliquez l'utilité de cette information :
 - Lorsque la clientèle est pressée... ou affamée.
 - Lorsque les convives d'une table ont commandé des plats pouvant être servis rapidement, alors que d'autres ont commandé des assiettes nécessitant plus de temps de préparation.
- ◇ Les **allergènes potentiels** et autres qualités diététiques particulières des mets, par exemple les produits halals, cashers, végétariens, etc.
- ◇ Les **quantités disponibles** durant le service lorsque celles-ci sont limitées. Par exemple : le nombre de filets de saumon encore disponibles en cuisine. Cela permet d'éviter de prendre une commande inutilement.
- ◇ Les **articles épuisés** des menus (en rupture de stock).
- ◇ Les **traductions** des menus, lorsque pertinent. (Note : il est également possible d'indiquer à l'apprenti ou à l'apprentie quels membres du personnel peuvent communiquer dans d'autres langues).

Connaissances culinaires

Par ailleurs, expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie qu'il n'est pas nécessaire d'être cuisinier ou cuisinière pour être un bon préposé ou une bonne préposée au service des mets et boissons. Par contre, *le fait de bien connaître la cuisine et ses ingrédients lui permettra d'être plus professionnel lors de la prise de commande.*

Invitez l'apprenti ou l'apprentie à **développer ses connaissances** :

- ◇ Des **ingrédients** de base utilisés pour confectionner les plats.
- ◇ De la **provenance** des produits (ex. : les pommes de Rougemont, le fromage en grain de Warwick, la crème glacée de Coaticook, le veau de Charlevoix, etc.).
- ◇ Des **techniques culinaires** utilisées pour confectionner les plats (ex. : poché, grillé, etc.).
- ◇ De la **terminologie culinaire**.
 - Il ou elle doit se familiariser avec les mots utilisés pour décrire les mets et les techniques de préparation. Par exemple : savoir qu'un plat « à la florentine » contient des épinards, qu'un potage Crécy est à la carotte, etc.
 - Il convient également de savoir bien prononcer les termes employés.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Enseignez notamment les quatre **degrés de cuisson** des viandes :

Degrés de cuisson	Caractéristiques	Code de prise de commande
Bleu	Résistance à la pression du doigt : aucune Couleur : complètement rouge	B ou BLEU
Saignant	Résistance à la pression du doigt : légère Couleur : rouge au centre et rose en périphérie	S ou ST
À point	Résistance à la pression du doigt : moyenne Couleur : rose au centre et grise en périphérie Suintement : gouttelettes de sang à la surface	AP ou M
Bien cuit	Résistance à la pression du doigt : ferme Couleur : grise	BC

Connaissance des boissons

Le préposé ou la préposée au service doit aussi connaître les boissons de base. Pour en savoir plus, reportez-vous à l'élément de compétence 4.2 : *Préparer les boissons chaudes et froides*.

Moyens de mémorisation

La quantité d'informations à retenir peut être imposante. Enseignez des trucs pour favoriser l'apprentissage et la mémoire. Par exemple :

- ◇ Prendre des notes et les réviser.
- ◇ Demander à quelqu'un de poser des questions de révision. Par exemple :
 - Le maître d'hôtel pour les menus.
 - Le personnel du bar pour les boissons.
 - Le cuisinier ou la cuisinière pour des informations culinaires.
 - Etc.
- ◇ Ne pas chercher à tout apprendre en même temps : étaler dans le temps les informations à assimiler.

Compétence 3 : Être capable de prendre et de transmettre les commandes			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
3.2 Renseigner les convives sur les menus et les produits			
◇ Présenter et expliquer les différents types de menus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Décrire les mets et les boissons	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Renseigner les convives sur les délais de préparation et autres contraintes associées à certains produits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Répondre aux questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Communiquer les dispositions de l'établissement relatives aux allergies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Renseigner les convives, c'est les informer ou les éclairer en leur fournissant des renseignements, des précisions ou des indications, souvent en réponse à leurs questions.

« Donner des informations » et « renseigner » supposent que les besoins des convives ont déjà été cernés. Cet aspect est traité à l'élément de compétence 1.3 : *Cerner les besoins des convives*.

Par ailleurs, « renseigner » est une action différente de « conseiller, suggérer et faire de la vente ». Ce dernier aspect est traité au point 3.3 : *Conseiller la clientèle*.

Présenter les menus

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie comment remettre aux convives les différents menus.

- ◇ Tout menu doit être présenté **par la gauche**. S'il ne comporte qu'une ou deux pages, il est possible et plus élégant de le remettre ouvert à la personne.
- ◇ Lorsque tous les convives ont un menu, il faut les **inviter à poser des questions**. Par exemple : « Prenez le temps de regarder le menu. Si vous avez des questions, je suis à votre disposition. »
- ◇ Rappelez qu'il faut toujours vérifier la **propreté des menus** au moment de les remettre aux convives. Lorsqu'une saleté est détectée, il faut le ramener discrètement à l'office ou à la console pour le nettoyer hors de la vue de la clientèle.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez également à l'apprenti ou à l'apprentie comment **aider les convives à s'y retrouver** dans les différents menus. Par exemple :

- ◇ Lorsqu'il y a **plusieurs menus** :
 - « Vous avez, en première page, la table d'hôte, suivie du menu à la carte... »
 - « J'attire votre attention sur le tableau au mur : notre spécial du jour est le saumon en papillote. »
 - « Tous nos desserts sont présentés sur les fiches (cartes-tentes, présentoirs, etc.) que vous voyez sur la table. »
- ◇ Lorsque des **besoins particuliers** sont détectés (voir l'élément de compétence 1.3 : *Cerner les besoins des convives*) :
 - « Nos choix santé sont présentés à la fin. »
 - « Vous avez ici le menu pour enfants. »
 - « Les produits halals (ou cashers) sont à la page 4. »
- ◇ Lorsque les **convives** sont **pressés** : « Vous aurez plus de chance d'être servi rapidement si vous choisissez des plats tels que... » et les indiquer clairement dans le menu.
- ◇ Lorsque les gens souhaitent une **expérience culinaire** : « La spécialité de la maison est... » ou « Le chef recommande aux audacieux..., aux fins palais..., aux becs sucrés... »
- ◇ Lorsque les convives montrent des signes d'**inconfort devant les prix** : « Voyez nos promotions..., notre spécial du jour... »

Quantités limitées et ruptures de stock

Au moment de présenter les menus :

- ◇ Il faut sans tarder mentionner aux convives les articles épuisés, pour éviter de créer de fausses attentes. Dites à l'apprenti ou à l'apprentie de toujours présenter une **solution de rechange** de façon positive. Par exemple : « Le saumon est remplacé ce soir par... » et non : « Il ne reste plus de saumon. »
- ◇ Lorsque des articles sont en **quantité limitée**, il est possible de les présenter comme un **privilege** réservé à ses convives, et ce, dès l'instant où le menu leur est remis. Par exemple :

« Voici la table d'hôte. Au fait, le saumon est très populaire ce soir, et il ne m'en reste que deux. Je peux aller les réserver pour vous à l'instant, si vous êtes intéressés. » (Et avertir ses collègues que les derniers ont été vendus.)

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Vocabulaire riche et appétissant

Enseignez à l'apprenti ou à l'apprentie à présenter et à décrire les mets et les boissons, au moment de prendre la commande, en utilisant une terminologie appropriée.

- ◇ Utiliser un vocabulaire **culinaire riche et appétissant** pour « emballer » (symboliquement) les plats ou les boissons :
 - Nommer le nom original du plat ou de la boisson.
 - Décrire comment il est préparé.
 - Nommer les ingrédients principaux.
 - Décrire sa présentation dans l'assiette ou dans le verre. S'il y a lieu, des photos peuvent être utilisées au moment de la commande.
- ◇ Le vocabulaire utilisé doit toujours **évoquer quelque chose d'agréable**.
 - Des verbes pour rendre la description vivante : glacer, napper, badigeonner, etc.
 - Des adjectifs pour la rendre appétissante : frais, juteux, onctueux, tendre, rosé, etc.
- ◇ Attention : le vocabulaire doit être **descriptif, clair, précis et simple**.
 - Il faut vulgariser pour que les convives comprennent du premier coup.
 - Les descriptions mystérieuses, trop poétiques ou hermétiques sont à éviter. Les convives ne doivent pas faire d'effort pour décoder et comprendre la description.
- ◇ Certains établissements de gamme plus élevée ont comme politique de décrire le plat ou la boisson **lorsqu'il est servi**.

Répondre aux questions

En service à la clientèle, il faut savoir répondre adéquatement aux questions. Montrez :

- ◇ À être accueillant et **ouvert aux questions**. Il ne suffit pas de dire : « Avez-vous des questions sur le menu? » Il faut aussi montrer qu'on est à l'écoute, disponible et enthousiaste à y répondre. Tout est une question d'attitude.
- ◇ À donner **l'heure juste** à l'aide d'explications claires et précises. Rappelez que la clientèle est souvent bien informée : il est difficile de lui faire gober n'importe quoi.
- ◇ À donner des **réponses brèves**. Même si le sujet est passionnant, rappelez que :
 - D'autres convives attendent d'être servis à leur tour.
 - Des plats peuvent refroidir au passe.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ À **être très bien préparé**, pour **répondre sans hésitation**. (Voir l'élément de compétence 3.1 : *Recueillir des informations sur les menus et les produits.*)
- ◇ À savoir quoi répondre et **quoi faire lorsqu'on n'a pas la réponse**.
 - Dire par exemple : « Je m'informe à l'instant et je reviens. »
 - Avant de quitter la table, il faut vérifier s'il n'y a pas d'autres questions dont la réponse est inconnue, pour éviter les allées et venues inutiles.
- ◇ À utiliser des **formules positives**. Invitez l'apprenti ou l'apprentie à détecter ses propres formules négatives et à les traduire en positif. Par exemple :
 - « Pas de problème » devient « Avec plaisir ».
 - « Il n'y a plus de pain en ce moment » devient : « Si vous voulez attendre un peu, vous en aurez du chaud. »

Signaler les particularités

Au moment de prendre la commande, il convient de signaler aux convives les caractéristiques particulières de leur choix :

- ◇ Goût **relevé** : épicé, amer, moutardé, aigre-doux, etc. Par exemple : « Je me permets de vous signaler que ce plat est très épicé. Est-ce bien ce que vous désirez? »
- ◇ Goût **prononcé** (ex. : agneau, foie, etc.).
- ◇ Ingrédients pouvant être **incommodants** pour certains : oignons crus, ail, etc.
- ◇ **Apparence ou consistance surprenantes**. Par exemple, il est parfois approprié d'expliquer qu'un tartare est de la viande ou du poisson cru haché très finement.
- ◇ **Temps de préparation** plus long d'un plat. Par exemple, si quelqu'un commande un bœuf Wellington, il faut lui dire : « Êtes-vous pressé? Car je dois vous informer que ce plat tout à fait exquis exige plus de temps de préparation. Si vous désirez manger tous en même temps et quitter à temps pour le spectacle, je vous suggère de prendre la table d'hôte, plutôt que de commander à la carte. Ce sera plus rapide. »
- ◇ Possibilité **d'allergène**, si une personne s'est déclarée à risque. Il faut alors :
 - Indiquer les allergènes que pourrait contenir le plat, ou en nommer tous les ingrédients. Il est aussi possible d'apporter à la personne la fiche du produit.
 - Appliquer la politique de la maison quant aux allergies et à ce type de risque. Par exemple, dire qu'il est impossible de garantir l'absence de traces.
 - Proposer des solutions de rechange. Par exemple, si tous les gâteaux présentent un risque, proposer une salade de fruits.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Incompatibilité des choix

Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à détecter des incompatibilités de choix et, s'il y a lieu, à **mettre les convives en garde** au moment de prendre leur commande.

- ◇ Une cuisson demandée peut ne pas convenir à une pièce de viande. Par exemple, une bavette bien cuite serait immangeable. « Si vous me permettez, vous auriez avantage à demander une cuisson moins prononcée : ce genre de coupe supporte mal une cuisson prolongée. »
- ◇ Une association de boisson et de mets peut être discutable. Par exemple, un jus de fruit avec une entrée salée. Il faut alors suggérer une boisson ou une entrée qui se marie mieux à l'autre article.
- ◇ Une association de mets peut être contre-indiquée. Par exemple, un mets acide présenté dans la même assiette qu'un autre à base de produit laitier va faire coaguler la sauce de ce dernier et rendre la présentation moins appétissante.

Délai ou retard en cuisine

Lorsque la cuisine prend du retard et que des délais d'attente sont possibles, montrez à l'apprenti ou à l'apprentie comment en informer les convives avant qu'ils ne s'impatientent.

- ◇ Apprenez à l'apprenti ou à l'apprentie à rester vigilant et à reconnaître les **signes précurseurs d'impatience**, comme des regards fréquents vers la cuisine.
- ◇ Montrez-lui comment **s'informer des délais** avec tact et respect auprès du personnel de cuisine.
- ◇ Expliquez la nécessité d'informer avec transparence les convives si des commandes accusent un retard.
 - Rassurer les convives en leur indiquant honnêtement le temps d'attente. Par exemple, il est possible de dire que leurs plats seront prêts dans quelques minutes.
 - Faire des suivis continuellement, pour bien montrer que la situation est suivie de près et bien prise en charge.
- ◇ Enseignez des **trucs d'expert** pour désamorcer des situations plus difficiles. Par exemple, décrire en toute **transparence** la situation en cuisine. Expliquez que lorsqu'on donne l'heure juste aux gens ils comprennent facilement et sont souvent plus conciliants.
 - **S'occuper des convives**, leur accorder davantage d'attention. Par exemple : remplir les verres d'eau ou de vin, apporter une autre corbeille de pain.
 - Offrir une **gratuité** pour faire patienter (ex. : boisson ou hors-d'œuvre), et ce, dans le respect des politiques de l'établissement. Expliquez toutefois qu'il est interdit d'offrir de l'alcool gratuitement.
 - Ce qu'il ne faut surtout pas faire : fuir, ignorer les convives, se « cacher » à la cuisine.

Compétence 3 : Être capable de prendre et de transmettre les commandes

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
3.3 Conseiller la clientèle			
◇ Aider les convives à choisir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Présenter des suggestions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Appliquer des techniques de vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Rôle « conseil »

En plus de devoir donner des renseignements à la clientèle, le préposé ou préposée au service doit souvent jouer un rôle plus actif : celui de conseiller ou conseillère, et ce, dans le but **d'influencer les choix** des convives.

Bien **conseiller** la clientèle, **l'aider** à faire des choix en fonction de ses besoins et **utiliser des techniques de vente** constituent de bonnes pratiques commerciales qui sont avantageuses, tant pour le préposé ou la préposée au service que pour l'établissement... sans oublier les convives qui, souvent, espèrent être un peu guidés.

Décrivez les **avantages** de bien conseiller la clientèle :

- ◇ Lui faire profiter de ses connaissances et l'aider à faire des choix éclairés.
- ◇ Accroître sa satisfaction.
- ◇ Augmenter le montant moyen des additions et du chiffre d'affaires.
- ◇ Projeter une image de professionnalisme.

Rappelez à l'apprenti ou à l'apprentie qu'un préposé ou une préposée au service agit un peu comme un **travailleur ou une travailleuse autonome**. Il ou elle doit bien conseiller ses clients ou clientes :

- ◇ Pour les fidéliser et les inciter à revenir.
- ◇ Pour augmenter ses chances de recevoir un meilleur pourboire.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Conditions de succès

Expliquez que l'art de conseiller, de suggérer et de vendre est grandement facilité lorsque les conditions de réussite suivantes sont réunies :

- ◇ Les **besoins** des convives ont déjà été **cernés**¹⁰. Les conseils et suggestions doivent répondre à ces besoins.
- ◇ La **connaissance des produits et des menus**¹¹ a été maîtrisée. Les conseils et suggestions doivent être basés sur cette expertise.
- ◇ La clientèle a été **mise en confiance** pour qu'elle accepte de se laisser conseiller et influencer. Une telle confiance s'est bâtie en faisant les efforts nécessaires pour établir la relation¹², mais aussi en démontrant :
 - De l'écoute pour les besoins de la clientèle et un intérêt indéniable à satisfaire ces besoins.
 - Son expertise du métier et des produits.
 - Une attitude et des comportements professionnels.
- ◇ Le préposé ou la préposée au service doit être **en forme, dynamique, allumé et enthousiaste**.
 - Pour réussir dans ce métier, il faut être continuellement en alerte, agir et réagir avec vivacité.
 - Rappelez à l'apprenti ou à l'apprentie à quel point il est difficile de se laisser inspirer par un vendeur ou une vendeuse blasé, peu motivé, ou qui a l'air de dormir debout.
 - Rappelez-lui l'importance d'avoir de bonnes nuits de sommeil avant de prendre son service, et de se garder physiquement en forme.
- ◇ Le préposé ou la préposée au service doit être **disposé et motivé** à bien conseiller et à utiliser des techniques de vente.

Vente suggestive

Pour bien servir la clientèle tout en moussant les ventes, le préposé ou la préposée au service doit être en mesure de faire de la vente suggestive. En voici les caractéristiques :

- ◇ La technique consiste :
 - À **proposer un éventail de choix** tellement pertinents qu'il est presque « péché » de ne pas y succomber.
 - À **susciter des tentations** culinaires en sollicitant subtilement les sens et la gourmandise.

10. Cet aspect est traité en 1.3 : *Cerner les besoins des convives.*

11. Cet aspect est traité en 3.1 : *Recueillir des informations sur les menus et les produits.*

12. Cet aspect est traité en 1.1 : *Établir une relation centrée sur la clientèle.*

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Le ou la convive doit vraiment sentir :
 - Que les **suggestions visent à accroître son bien-être**, et non à lui soutirer davantage de sous ou de pourboire.
 - Que le préposé ou la préposée au service ne cherche pas à satisfaire ses intérêts personnels ou ceux de l'établissement, mais bien les siens.
- ◇ Cette technique est tout le **contraire de la vente sous pression**. Le ou la convive ne doit en aucun temps se sentir obligé, mais plutôt avoir l'impression :
 - D'agir sous la gouverne de ses propres impulsions.
 - De prendre ses décisions de son plein gré, sans pression d'aucune sorte.
 - D'être la seule personne responsable de ses « petits péchés mignons ».
- ◇ La **devise de la vente suggestive** pourrait être : *Le préposé ou la préposée au service propose, le ou la convive dispose.*

Stratégies de vente suggestive

- ◇ **Attirer l'attention** :
 - Informer les clients et les clientes des **promotions**, des **spécialités**, des **arrivages** frais, etc.
 - Utiliser des **accessoires promotionnels**, tels que des images sur le menu, des présentoirs de table pour les desserts, etc.
 - **Montrer un plat** plutôt que de le décrire, ou présenter le plateau à desserts ou à fromages.
 - **Faire goûter** un petit échantillon.
 - Etc.
- ◇ **Stimuler l'intérêt** en faisant valoir que le produit comblera les besoins :
 - Présenter les avantages des différents produits, et ce, en lien avec les besoins repérés. À la cliente qui souhaite vivre des expériences variées :

« Je vous suggère, au lieu de prendre un plat principal, de prendre ces deux entrées. Vous pourrez ainsi goûter à deux des spécialités du chef. »
 - Répondre aux questions générales du ou de la convive sur les plats, sur la valeur nutritive des aliments, etc. en utilisant des formules positives et **en mettant en évidence les avantages de choisir ces produits**. Par exemple, à un convive inquiet de ne pouvoir assouvir sa faim avec une salade :

« Vous verrez, c'est une salade très copieuse. » ou « C'est une assiette repas. » Ou encore : « Elle est excellente et vous serez bien rassasié. »
- ◇ **Éveiller le désir** :
 - **Décrire un produit** avec style, conviction et élégance : ses qualités, ses principaux ingrédients, sa méthode de préparation, sa présentation.
 - Aider le ou la convive à choisir à l'aide de la **technique de l'entonnoir** (voir page 48).

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- **Suggérer deux choix** : « Prendriez-vous un verre de Chablis ou une Blanche de Chambly avec ça? »
- **Suggérer des suppléments** en offrant des articles qui se complètent naturellement, des associations de produits qui « vont de soi ». Par exemple :
 - « Désirez-vous une sauce avec vos frites? » Encore mieux : « Quelle sauce désirez-vous avec vos frites : rémoulade, dijonnaise, andalouse...? »
 - « Un croissant chaud avec votre café? »
 - « Les champignons sautés aux fines herbes sont en promotion avec le bifteck. »
 - « Comme vous avez pris le bœuf, je vous suggère un accompagnement de champignons. »
- Suggérer des **choix de qualité supérieure**. Par exemple :
 - « Puis-je vous suggérer notre délicieux cappuccino plutôt qu'un café régulier? » Ou encore : « Préférez-vous notre cappuccino? » Il serait possible d'ajouter : « Il est en promotion aujourd'hui. »
- Suggérer des **choix de remplacement** pour les articles épuisés (voir l'exemple à la page 105).
- Présenter comme **un privilège** les articles en quantité limitée (voir l'exemple à la page 105).
- Utiliser des **références rassurantes**. Par exemple :
 - « C'est mon plat préféré. »
 - « Le foie est la spécialité du chef. »
 - « Plusieurs de nos clients viennent tout spécialement pour notre tourtière. »
 - « C'est un de nos plats santé les plus appréciés. » ou « C'est le plat le plus populaire parmi notre clientèle. »

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

◇ Conclure la vente

- Aider le ou la convive à prendre une décision. Par exemple, faire une suggestion ou une proposition sans alternative.
 - « Que diriez-vous d'une bière que nous importons en exclusivité? »
 - « Aujourd'hui, je vous propose le gravlax. »
 - « Je vous conseille vivement les pâtes. »
 - « Le plat le plus populaire de notre menu est la lasagne. » Ou, plus familièrement : « La lasagne est notre meilleur vendeur. »
- Faire une proposition en demandant de faire confiance. Par exemple, à la cliente qui veut du poisson, mais qui n'arrive pas à décider lequel, un petit coup de pouce sera hautement apprécié : « Je vous recommande fortement le pâté au saumon. Vous m'en donnerez des nouvelles! »
- Valoriser les choix de la personne pour la rassurer. Par exemple : « Vous avez fait un excellent choix avec ce plat, vous ne le regretterez pas. » ou « J'ai reçu beaucoup de compliments sur la salade Caesar. »

Trucs du métier

◇ Une règle d'or dans la vente suggestive : toujours avantager le client ou la cliente.

- Lui faire profiter de toute promotion, de tout forfait ou de toute réduction, et ce, même si la personne n'est pas consciente de leur existence. Par exemple, si le client ou la cliente a commandé un repas à la carte et que celui-ci est également offert en table d'hôte, il faut le lui mentionner.
 - Le client ou la cliente a droit à tout ce qui a été commandé. Par exemple, si quelqu'un a pris la table d'hôte mais ne veut pas son dessert, on peut lui proposer de le partager ou de l'offrir à une autre personne.
- #### ◇ Certains convives craignent d'en avoir trop.
- Proposer de partager un plat à plusieurs :
 - « Vous pourriez prendre une seule entrée et la partager à deux. »
 - Proposer de rapporter des restes :
 - « C'est ce plat qui vous tente mais vous craignez d'en avoir trop? Ne vous privez pas pour ça! Mangez à votre faim et je vous mettrai le reste dans une boîte. Vous finirez de déguster chez vous. »
 - Proposer de remplacer une grosse portion par plusieurs petites.
 - « Au lieu de prendre le plat principal, pourquoi ne prendriez-vous pas deux entrées et un dessert? »
- #### ◇ Certains convives restent fermés aux suggestions. Rappelez à l'apprenti ou à l'apprentie que la pression ne donnera rien. Il ne faut donc pas insister. En cultivant la relation, et avec de la patience, on arrive parfois à rendre une personne plus réceptive.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Vendre des moyens de combler les besoins

Le véritable défi d'un préposé ou d'une préposée au service consiste non pas à **vendre** des mets ou des boissons, mais **des solutions** pour combler de véritables besoins. Par exemple, le préposé ou la préposée ne vend pas que de la nourriture, mais surtout :

- ◇ Du plaisir que procurent les sens (goût, odorat, vision).
- ◇ Une appartenance à un groupe (ex. : le fait de boire la bière que telle personne ou tel groupe boit).
- ◇ Du prestige (ex. : la meilleure bouteille de la cave).
- ◇ Etc.

Présentez à l'apprenti ou à l'apprentie les **exemples de besoins** répertoriés à la page 50 et discutez ensemble de solutions, de conseils ou de suggestions à offrir aux personnes pour satisfaire ces besoins.

Appréciation gustative des plats

Il est toujours plus facile de susciter l'enthousiasme de sa clientèle lorsqu'on a déjà expérimenté ce que l'on vend.

Lorsque les politiques de l'établissement le permettent, amenez l'apprenti ou l'apprentie à développer son appréciation des plats et des boissons en les lui faisant goûter. Au besoin, faites cet exercice en groupe et trouvez ensemble les qualificatifs les plus vendeurs à utiliser.

Rappelez que le mariage des aliments et des goûts, de même que les modes de préparation et de cuisson, s'apprennent avec le temps, l'expérience et la patience. Le travail d'information et de conseil auprès des convives sera facilité si l'apprenti ou l'apprentie maîtrise mieux ces domaines.

Saveurs fondamentales

- Sucré
- Salé
- Amer
- Acidulé
- Umami (glutamates, fromages, etc.)

Sensations contribuant à la perception du goût

- Température
- Texture (grande variété)
- Astringence (thé, tanin)
- Piquant
- Fraîcheur (menthol)
- Gras
- Amidonnée
- Métallique

Compétence 3 : Être capable de prendre et de transmettre les commandes			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
3.4 Noter les commandes	✓	✓	✓
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie l'importance de noter (et ensuite transmettre) les commandes sans erreurs. Décrivez les conséquences d'une **erreur de commande** :

- ◇ Le client ou la cliente est **insatisfait** :
 - Cette personne n'a pas ce qu'elle a demandé.
 - Elle doit attendre davantage... alors qu'elle a faim.
 - Elle risque de commencer à manger quand les autres auront fini leur assiette.
- ◇ Toute la cuisine et tout le service sont **retardés** pour s'occuper en urgence de cette commande à refaire.
- ◇ La table ne pourra être libérée rapidement pour de nouveaux convives.
- ◇ S'il doit être jeté, le plat représente une perte, un **coût supplémentaire**.

Protocole de prise de commande

Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à suivre le protocole de prise de commande de l'établissement. Par exemple :

- ◇ **Demander** : « Puis-je prendre votre commande maintenant? » ou « Avez-vous fait votre choix? » ou « Désirez-vous commander maintenant? »
- ◇ Se déplacer à **proximité** (maximum de 30 cm) de chaque convive pour mieux l'entendre.
- ◇ Suivre l'**ordre de préséance** de prise de commande prescrit par l'établissement. Voici quelques exemples :
 - Dames les plus âgées – dames – hommes les plus âgés – hommes – enfants.
 - Choisir une personne comme repère (ex. : la personne à sa droite), puis poursuivre autour de la table dans le sens des aiguilles d'une montre.
 - Les enfants en premier.
 - Dans tous les cas, il est possible de demander aux adultes s'ils préfèrent que les commandes des enfants soient prises en premier.
- ◇ **Reprendre tous les menus** lorsque les commandes sont prises. Ils ne sont plus nécessaires aux convives et encombrant la table.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Être attentif et toujours valider

Afin d'éviter les erreurs fâcheuses dans la prise de commande :

- ◇ Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à **regarder** avec attention le ou la **convive** au moment de prendre sa commande :
 - Par respect et courtoisie, d'abord et avant tout.
 - Pour détecter tout signe non verbal d'hésitation, d'inconfort ou autre.
- ◇ Rappelez-lui qu'il faut rester constamment très attentif. Dans une forte période de pointe, il faut **redoubler d'attention** :
 - En raison des bruits et des interférences.
 - En raison de la pression.
- ◇ Expliquez-lui qu'il faut toujours **confirmer la commande en la répétant** pour en vérifier l'exactitude. Certains noms de produits se ressemblent. Par exemple, un « porc » ou un « bar » (le poisson) ont une sonorité similaire qui porte à confusion.
- ◇ Si le **prix d'un article** commandé est **élevé**, il est préférable de le valider avec la personne pour lui éviter une mauvaise surprise. Par exemple, en remettant la note (ou lors de la prise de commande), présenter la carte des vins et demander :
 - « Est-ce bien le vin que vous avez commandé? » Avec un stylo, pointer le prix du produit, plutôt que son nom.
 - Si deux vins ont des noms qui se ressemblent, ajouter : « Ou est-ce celui-là? » tout en pointant le prix du second vin.
- ◇ Au début du programme d'apprentissage, l'apprenti ou l'apprentie a avantage à **prendre son temps** et à **rester calme** pour noter correctement les commandes.

Méthode de notation

Enseignez la méthode de notation de votre établissement. Même si un terminal de point de vente est utilisé, il est important que l'apprenti ou l'apprentie maîtrise le système en papier (main courante) en cas de panne de système.

- ◇ Utiliser l'**en-tête** pour : la date, le numéro de table, le nombre de convives et l'identification de l'employé ou de l'employée (numéro d'employé ou nom, mais jamais d'initiales).
- ◇ **Inscrire les commandes** :
 - En séparant d'un trait chaque service.
 - En inscrivant les quantités du plat. Ex. : 1 steak de 6 onces, 1 x 2 œufs, etc.
 - En inscrivant les cuissons ou toute autre spécification. Ex. : 1 steak de 6 onces bleu, 1 x 2 œufs tournés.
 - En calculant pour la cuisine les quantités totales. Ex. : saumon : 1, 2, 5 = 3.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Utiliser les codes et les **abréviations standards**, c'est-à-dire ceux que tous utilisent et comprennent.
 - Par exemple : BLEU pour bleu, S pour saignant, M pour à point et BC pour bien cuit.
 - Expliquez que chaque membre du personnel devrait être en mesure de prendre le bon de commande et de savoir quoi faire si il ou elle devait donner un coup de main.
 - Préparez et remettez à l'apprenti ou à l'apprentie une feuille présentant tous les codes et abréviations en vigueur dans votre établissement. Demandez-lui de les apprendre par cœur. À l'occasion, posez-lui des questions pour vérifier sa maîtrise de cette information.
- ◇ Noter les **mots clés appropriés** d'un plat. Par exemple, s'il s'agit d'un filet de saumon, il convient d'écrire « saumon », et non « filet », car il peut y avoir plusieurs sortes de filets.
- ◇ **Encercler** le numéro de convive des dames :
 - Pour aider à repérer à quels convives vont les plats.
 - Pour faciliter l'organisation du service si la règle de préséance « dame avant homme » est en vigueur dans l'établissement
- ◇ Écrire très **lisiblement** la commande.
 - Le numéro de table et de convive doit être sans équivoque, pour éviter de chercher désespérément au passe « à qui va ce plat ».
 - Au besoin, faites des exercices de calligraphie avec l'apprenti ou l'apprentie.
- ◇ Être systématique et **ne rien omettre**. Expliquez que toute omission pour sauver du temps résultera un jour ou l'autre en un oubli désastreux... qui fera perdre du temps.

Demandes spéciales, extras et substitutions

- ◇ Bien **noter au long** les demandes spéciales, les extras et les substitutions en les entourant ou en les soulignant. Par exemple :
 - Sauce AP (à part).
 - Sans oignon.
 - Allergie fruits de mer, table 22, client 3.
 - Ajouter une tranche de tomate.
 - Soupe du jour Salade jardinière. Ou : Remplacer Soupe par Salade jardinière.
- ◇ Noter l'ordre de service des mets lorsque celui-ci est différent de l'ordre habituel. Ex. : « Voulez-vous votre entrée aux champignons sauvages en même temps que votre plat principal? »

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La mémoire comme outil de travail

Prendre les commandes sur papier est essentiel parce que peu de gens ont une mémoire infallible. Dans le feu de l'action, tout écrire est nécessairement plus long, mais plus sûr : expliquez qu'**un oubli peut coûter très cher!!!**

Si écrire les commandes est essentiel, l'utilisation de **la mémoire permet d'éviter de consacrer du temps précieux à consulter ses notes**. Celles-ci ne sont utiles que lorsqu'un détail est oublié ou incertain.

Invitez l'apprenti ou l'apprentie à concevoir ses propres trucs pour se souvenir des commandes et, surtout, pour se rappeler quel convive a commandé quel plat, ce qui sera très utile au moment du service. Ainsi, montrez-lui, au moment de la prise de commande :

- ◇ À **visualiser un schéma spatial** de la commande de la table. Par exemple : les deux plats identiques sont face à face, ou côte à côte, les végétariens sont en diagonale, etc.
- ◇ À se référer aux **habitudes « hommes – femmes »**. Par exemple, les hommes seraient *davantage* portés vers la viande et les boissons corsées, alors que les femmes seraient *davantage* portées vers les repas santé et les boissons légères.
- ◇ À noter dans sa mémoire **la règle et les exceptions**. Par exemple, tous prennent un café et le dessert du jour, sauf deux : l'un prend le café, mais pas le dessert, et l'autre prend une infusion avec un dessert à la carte.
- ◇ À **se répéter plusieurs fois** dans sa tête l'ordre de service des plats d'une table, comme une chanson qu'on apprend par cœur.

Compétence 3 : Être capable de prendre et de transmettre les commandes			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
	✓	✓	✓
3.5 Transmettre les commandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie qu'il existe deux systèmes pour transmettre des commandes au bar ou à la cuisine :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Le système de bons (en papier), ou main courante. ◇ Le terminal de point de vente (électronique). <p>L'un ou l'autre système est nécessaire pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Planifier et organiser la production aux différents points de service (bar et cuisine). ◇ Signaler les suites à sortir. ◇ Servir d'aide-mémoire et, si nécessaire, de preuve. ◇ Préparer la facturation. <p>Rien sans bon!</p> <p>Expliquez également que les deux systèmes reposent sur un principe fondamental : <i>Pour sortir un produit, il faut un bon de commande (papier ou électronique); pas de bon de commande, pas de livraison de produit.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Toute demande d'un ou d'une convive doit donc être traduite en un bon en papier ou en une requête électronique pour qu'un produit soit livré par le bar ou la cuisine. ◇ Aucune demande ou requête verbale non accompagnée d'un bon ne sera traitée. ◇ Le préposé ou la préposée qui se fait « intercepter¹³ », par exemple pour une frite supplémentaire, doit traiter et transmettre cette nouvelle demande (bon de suite) avec autant de rigueur et de méthode que lors de la prise de commande.

13. Une interception consiste à se faire demander quelque chose par un ou une convive alors que ce n'est pas le moment de la prise de commande.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Bons en papier (main courante)

Le système de bons en papier peut être utile en cas de panne du système électronique ou de panne d'électricité. Il fonctionne avec **trois ou quatre copies** :

- ◇ Copie de caisse pour l'addition, puis pour la comptabilité.
- ◇ Copie pour la cuisine.
- ◇ Copie pour le bar (s'il y a lieu).
- ◇ Copie aide-mémoire pour le préposé ou la préposée au service, ou pour le ou la commis de suite.

Si l'établissement utilise ce système, montrez à l'apprenti ou à l'apprentie **où, quand et comment** acheminer chacune des copies du bon de commande.

Décrivez également les différences entre les types de bons, et expliquez comment les utiliser :

- ◇ **Bon principal** : pour la cuisine.
- ◇ **Bon de suite** : pour toute commande à la suite de la commande principale. Ex. : deuxième bouteille, mets supplémentaire, dessert.
- ◇ **Bon bis ou ter** : pour des additions séparées.

Terminal de point de vente

Expliquez les **principales différences** entre le système de bons en papier et le système électronique de point de vente.

- ◇ Les copies des bons sont générées et acheminées électroniquement aux services appropriés.
- ◇ La paperasse est moins lourde à gérer et le nombre de déplacements est réduit.
- ◇ Les factures sont calculées automatiquement... mais il convient de toujours vérifier si les données ont été saisies correctement.
- ◇ Les rapports de fin de service sont simplifiés.

Si ce n'est déjà fait au module 5 : *Opérations de facturation et d'encaissement* (voir page 153), **enseignez l'utilisation du terminal** de point de vente.

- ◇ Utilisez les documents de formation du fabricant, s'il y en a.
- ◇ Utilisez un code « formation » pour permettre à l'apprenti ou à l'apprentie de se familiariser sans risque d'erreur avec les différentes fonctions du système.
 - Laissez l'apprenti ou l'apprentie explorer le système librement et suggérez-lui de noter ses questions.
 - Remettez-lui des bons de commande fictifs qu'il ou elle doit transcrire dans le système.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Procédez pas à pas. Ne cherchez pas à tout montrer le premier jour : faites preuve d'indulgence et de patience. Rappelez-vous que *Paris ne s'est pas construit en un jour*.
- ◇ Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que, plus on maîtrise à fond le fonctionnement du système, plus on est efficace et performant durant le service.

Transmission des commandes

Montrez à transmettre, à l'aide des bons ou du terminal, la commande aux services appropriés (bar et cuisine) :

- ◇ Dans l'ordre approprié (ex. : entrées, soupes, salades, plats principaux, desserts).
- ◇ En tenant compte du temps de préparation des différents plats, de manière à obtenir en même temps tous les articles commandés (voir l'élément de compétence 4.3 : *Commander le service suivant*).

Conséquences des erreurs

Expliquez que les conséquences d'une erreur de transmission de commande sont les mêmes que celles d'une erreur de prise de commande (voir la page 115), mais qu'elles sont associées, en plus :

- ◇ À des erreurs de facturation.
- ◇ À une augmentation du stress et de la frustration dans l'équipe en cuisine.

Réduction des risques d'erreur

En restauration, la principale source d'erreur vient de la saisie inappropriée des informations dans le terminal de point de vente.

Enseignez à suivre les consignes suivantes pour réduire les risques d'erreur :

- ◇ Toujours entrer la commande aussitôt qu'elle est prise, **sans délai**.
 - Le bar et la cuisine ont besoin d'être informés le plus rapidement possible, d'une part pour **organiser la production** et, d'autre part, pour sortir les boissons et les plats avec **diligence**.
 - Entreprendre toute autre tâche amène le **risque d'oublier** d'inscrire la commande.
 - Les commandes qui s'accumulent représentent pour le préposé ou la préposée au service un **risque de se mélanger** de tablées ou de convives.
- ◇ **Se concentrer** en ne faisant qu'une seule chose à la fois : entrer les données.
- ◇ Rester calme et taper sur les touches **sans se précipiter**. Rappelez le dicton : « Pour aller plus vite, il faut parfois prendre son temps. »
- ◇ **Se relire** pour valider : comparer le bon en papier avec ce qui est affiché à l'écran.
- ◇ Éviter de laisser traîner sa tablette de papier... au risque de la perdre.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Demandes spéciales

Expliquez que, par définition, les demandes spéciales ne sont pas standards ou routinières. Elles peuvent donc représenter une source de confusion si elles ne sont pas transmises correctement.

- ◇ Enseignez à **inscrire correctement** les demandes spéciales sur le bon de commande et dans le terminal de point de vente (voir l'élément de compétence 3.4 : *Noter les commandes*, à la page 117).
- ◇ Montrez à **expliquer** ou à **valider verbalement** avec le personnel de cuisine la demande spéciale, surtout s'il s'agit d'un cas d'allergie ou de diète particulière.
- ◇ Expliquez qu'il relève de la **responsabilité** du préposé ou de la préposée au service de **s'assurer** :
 - Que le point de service (cuisine ou bar) ait bien reçu et compris la demande spéciale.
 - Que la demande spéciale soit bel et bien livrée avec le plat avant de servir celui-ci à la personne qui en a fait la demande.

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE

Pour confirmer la maîtrise de la compétence de ce module par l'apprenti ou l'apprentie, vous pouvez vérifier sa capacité de prendre et de transmettre les commandes en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, à la suite de chaque élément de compétence.

Vous disposez également, dans le présent guide, de plusieurs précisions pour chaque élément de compétence. Celles-ci constituent des aide-mémoire utiles non seulement pour l'apprentissage, mais aussi pour vous assurer que l'apprenti ou l'apprentie maîtrise chacun des aspects importants de l'élément de compétence.

En accord avec chacune des sections de ce module, l'apprenti ou l'apprentie devra être en mesure de **prendre et de transmettre les commandes** :

- ◇ Avec succès et assurance.
- ◇ À plusieurs reprises : il ou elle doit pouvoir reproduire ce succès afin de démontrer qu'il n'est pas dû au hasard.
- ◇ En sachant pleinement ce qu'il ou elle fait et pourquoi il ou elle le fait. L'apprenti ou l'apprentie doit pouvoir expliquer la raison d'être de ses gestes.
- ◇ Sans avoir à être supervisé ou supervisée dans l'exécution de cette compétence. En d'autres termes, vous devriez pouvoir lui confier avec assurance la responsabilité complète de la prise et de la transmission des commandes.

Module 4

Le service des mets et des boissons

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Très tôt dans le programme, l'apprenti ou l'apprentie pourra livrer les plats aux convives, ce qui correspond aux responsabilités de commis de suite. Cependant, la pleine maîtrise du module du service des mets et des boissons ne sera probablement atteinte qu'à la fin du programme, en raison de la complexité que représentent l'organisation et l'optimisation du service en situation de période d'affluence.

En principe, l'apprentissage du module 2 : *La mise en place* devrait être un préalable à celui du présent module, car il faut bien connaître le plan de salle, ainsi que savoir dresser et débarrasser une table avant de pouvoir servir correctement les mets et les boissons.

Par ailleurs, l'apprenti ou l'apprentie doit manipuler des aliments, de la vaisselle et des ustensiles pour effectuer le service.

En raison des risques potentiels de nuire à la santé de la clientèle ou à la réputation de l'établissement en cas d'insalubrité, il est important d'acquérir, dès le début du programme d'apprentissage, les notions de base d'hygiène et de salubrité (voir à cet effet les remarques préliminaires du module 2 : *La mise en place*).

Compétence 4 : Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons

Élément de la compétence :

4.1 Organiser le service

Progression de l'apprentissage

Initiation Progrès Maîtrise
✓ ✓ ✓

- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ◇ Planifier le déroulement du service de chaque tablée | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Coordonner la réalisation des tâches entre les différentes tablées | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ◇ Synchroniser la sortie des plats avec la cuisine | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Le travail du préposé ou de la préposée au service des mets et des boissons vise essentiellement **deux objectifs** :

- ◇ Offrir **le meilleur service** en vue de combler, voire de surpasser les besoins et les attentes de la clientèle.
- ◇ **Faire progresser le repas** des convives vers son échéance, et ce, en vue de libérer la table pour accueillir d'autres convives.

Le préposé ou la préposée au service doit donc structurer ses tâches de façon à atteindre ces deux objectifs. L'organisation de son travail lui est imposée par **l'évolution, de minute en minute, des besoins** des convives des différentes tablées de sa section.

Expliquez que, pour être efficace et donner le meilleur service qui soit, l'apprenti ou l'apprentie doit continuellement organiser dans sa tête un « plan de match », c'est-à-dire le travail ou la « **séquence des opérations** » à effectuer :

- ◇ Dans les prochaines minutes.
- ◇ Dans tout le temps que doit durer le service.

Cette planification doit **être continuellement modifiée** au gré des **nouveaux besoins** qui apparaissent ou qui s'expriment. Par exemple, lorsque :

- ◇ De nouveaux clients ou clientes arrivent dans sa section.
- ◇ Un ou une convive déjà servi exprime une demande complémentaire non prévue (« interception »).
- ◇ Une tablée désire une seconde bouteille de vin.
- ◇ Etc.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Le grand **défi** du préposé ou de la préposée consiste donc :

- ◇ À rester à l'**affût des nouveaux besoins** de la clientèle de toute sa section.
- ◇ À établir *et réévaluer constamment* les **priorités**.
- ◇ À **organiser les opérations dans le temps** de façon à combler chacun de ces besoins, et ce, au fur et à mesure qu'ils se manifestent.

Planifier le service de chaque tablée

Montrez à planifier la « **séquence** » **optimale** d'une tablée, c'est-à-dire l'ordre des opérations du service, en fonction :

- ◇ De la **commande**. Par exemple, la séquence d'opérations variera :
 - Si la tablée prend du vin ou non.
 - Si des convives prennent un apéritif et une entrée alors que d'autres prennent l'apéritif sans entrée.
 - Si certains prennent la table d'hôte, alors que d'autres ne commandent qu'un plat principal à la carte.
 - Etc.
- ◇ Du type de **convives**. La séquence des opérations doit s'adapter à leurs besoins spécifiques. Par exemple, il est parfois avantageux de servir des enfants affamés en premier pendant que les plats des parents sont en préparation à la cuisine.
- ◇ Du **temps** dont disposent les convives. Par exemple, s'ils sont pressés, certaines étapes du repas, comme l'apéritif et l'entrée, peuvent se chevaucher, des assiettes peuvent être servies avant d'autres, etc.

Enseignez à organiser cette séquence dans un « **horaire** » ou « **minutage** » **des opérations**. Par exemple, si la durée du repas d'un jeune couple est estimée à deux heures environ, toute la séquence des opérations doit s'inscrire dans cette plage de temps. Ainsi, l'apéritif d'une tablée devrait prendre, avec la lecture du menu, 20 minutes, la prise de commande 3 minutes, la consommation des plats 30 minutes, etc.

Montrez à estimer le minutage de la séquence des opérations en considérant les **trois types de moment d'un repas**¹⁴ :

- ◇ Temps d'opération : moment durant lequel le préposé ou la préposée est en action pour servir les convives et faire progresser le repas vers son échéance. Ex. : prise de commande, déplacements, ajustement de table, discussion avec les convives, etc.
 - Montrez à établir un temps approximatif pour chacune des opérations selon le nombre et le type des convives.

14. Source : J.-M. Barraud, *Les techniques de service en restauration*, 2^e éd., Montréal, Chenelière/McGraw-Hill, 2002, 304 p.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Moment d'attente : moment où ni le ou la convive, ni le préposé ou la préposée ne peut agir pour faire progresser le repas. Il s'agit du temps de préparation des plats et des boissons, du temps de cuisson, voire du temps passé dans la file d'attente avant de s'asseoir. Rappelez qu'il est possible de réduire les temps morts :
 - En communiquant sans délai les commandes aux points de service.
 - En évitant les erreurs de commande ou de transmission.
- ◇ Temps de participation : moment durant lequel le ou la convive contribue à faire progresser le repas : lecture du menu, communication de sa commande, consommation des boissons ou des plats, etc.
 - Montrez à estimer le rythme de consommation des plats de la table selon différents facteurs (voir la page 139).
 - Même si le personnel de service est moins impliqué durant les temps de participation, il peut toutefois agir indirectement, par exemple en apportant rapidement les menus, en étant efficace dans la prise de commande ou en s'assurant que les convives aient le nécessaire pour manger sans prendre de retard (vaisselle et condiments appropriés, etc.).

Coordonner le travail de sa section

Expliquez que **toutes les tablées ont droit à un service efficace et équitable**, même si certaines pourraient sembler plus intéressantes à servir en raison de la qualité des convives ou de la facture attendue.

Expliquez qu'en offrant le meilleur service à tous et en amenant efficacement les repas à leur échéance, les convives :

- ◇ Quitteront la table satisfaits et permettront à d'autres clients ou clientes de **renouveler la tablee**.
- ◇ **Parleront en bien de l'établissement** et du service, et contribueront ainsi à amener une nouvelle clientèle.

Afin de livrer un service efficace et impeccable à toute la section, montrez :

- ◇ À **vérifier si les réservations** sont bien réparties dans le temps selon les sections. Si l'on a des tables désynchronisées, les besoins des tablées ne se manifestent pas tous aux mêmes moments.
- ◇ À conserver, durant le service, une **vue d'ensemble** de toutes les tablées de sa section.
- ◇ À **visualiser** les besoins immédiats des convives et à **anticiper** leurs prochains besoins.
- ◇ À **structurer dans le temps la séquence** des prochaines opérations des différentes tablées.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ À **établir des priorités entre les tablées**. Si deux ou plusieurs nécessitent une intervention en même temps, montrez à favoriser, par exemple, celle :
 - Qui a du retard.
 - Qui demande le moins de travail.
 - Dont le service sera le plus rapide (voir l'exemple « prioriser une table » à la page 140).
- ◇ À **regrouper des tables**. Par exemple, s'il y a deux tables de deux convives qui débutent le repas relativement en même temps, il est possible de les regrouper pour faire une table virtuelle de quatre, et de les servir comme si elles étaient réunies.

Synchroniser la sortie des plats

L'organisation du service en séquences d'opérations nécessite de tenir compte de la capacité de la cuisine à livrer la marchandise au moment approprié. Plus l'estimation du moment de sortir les plats est juste, moins la séquence déterminée (le « plan de match ») aura besoin d'être modifiée.

Montrez à synchroniser la sortie des plats à partir de leur **temps de préparation** et en tenant compte du niveau d'**occupation en cuisine** (voir la page 139).

Faire face à la surcharge

Enseignez à l'apprenti ou à l'apprentie à faire face aux inévitables situations de surcharge.

- ◇ Rassurez la personne :
 - En lui expliquant que même les meilleurs préposés ou préposées au service ont, un jour ou l'autre, été submergés par la charge de travail et les priorités qui s'accumulaient.
 - En la mettant en garde, avant sa première expérience de service, contre la réaction normale de la plupart des personnes qui débutent dans le métier, c'est-à-dire se décourager et vouloir abandonner. Invitez l'apprenti ou l'apprentie à **persévérer** et à avoir plusieurs expériences de service avant de penser à ce genre de décision.
 - En lui rappelant que vous serez à ses côtés durant ces moments difficiles.
- ◇ **Au début du programme** d'apprentissage, il faut, dans la mesure du possible, éviter de lui assigner :
 - La responsabilité d'une section lors d'un moment de grande affluence.
 - Une trop grande section.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Montrez-lui à prendre, dans les moments d'intenses surcharges, un **temps d'arrêt** pour faire le point, établir la liste de tout ce qu'il y a à faire et fixer de nouvelles priorités. Un tel moment permet :
 - De réduire son stress.
 - De voir plus clair par la suite.
- ◇ Discutez des **pièges à éviter** :
 - Chercher à aller trop vite et faire des erreurs. Rappelez le dicton : « Pour aller plus vite, il faut parfois prendre son temps. » Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à prendre de grandes inspirations et à « ralentir » le rythme pour être plus concentré et efficace.
 - Quand il y a surcharge de travail, l'un des réflexes naturels du débutant ou de la débutante consiste à ne faire qu'une chose à la fois, pour la régler une fois pour toutes. Au contraire, en restauration, il faut réaménager les opérations pour les rendre plus efficaces, jumeler les tâches et optimiser ses déplacements en combinant plusieurs opérations.

Conditions gagnantes

Rappelez les conditions gagnantes pour un préposé ou une préposée efficace et organisé :

- ◇ Une mise en place bien faite, pour éviter de courir après du matériel pendant le service.
- ◇ Une excellente maîtrise du menu et des caractéristiques des produits, pour éviter de perdre du temps à chercher l'information.
- ◇ Des ventes correctement effectuées, ainsi qu'une prise et une transmission des commandes sans délai et sans erreur.
- ◇ Une validation auprès des convives du temps disponible et du déroulement souhaité du repas. Ex. : Sont-ils pressés ou non? Veulent-ils terminer l'apéritif avant de prendre l'entrée?
- ◇ Une planification systématique de chaque étape du service en fonction d'une économie de déplacements.
- ◇ De bonnes techniques de débarrassage, pour ne pas faire de gestes inutiles.
- ◇ Un travail d'équipe : oser demander de l'aide ET offrir son aide.
- ◇ Garder le contrôle et le sourire, malgré la situation.

Compétence 4 : Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
4.2 Préparer les boissons chaudes et froides	☐	☐	☐

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

En général, la préparation des boissons, notamment les boissons chaudes, relève de la responsabilité des préposés ou préposées au service.

Amenez l'apprenti ou l'apprentie à apprendre **le nom, les ingrédients et les recettes** des principales boissons chaudes et froides, en mettant évidemment l'accent sur celles qui sont offertes par votre établissement.

◇ Les **boissons de base** :

- Bières (gamme très variée).
- Spiritueux : gin, whisky, rhum, vodka, tequila, eaux-de-vie.
- Liqueurs (ex. : Grand Marnier, Amaretto, crème de menthe blanche ou verte, etc.).
- Vins apéritifs ou de dessert (ex. : porto, xérès, Sauternes, vin de glace, vermouth, etc.).
- Boissons gazeuses.
- Jus de fruits.
- Produits laitiers.
- Autres.

◇ Les **vins** (ce type de boisson est traité au module 6 : *Le service des vins*).

◇ Les principaux **cocktails classiques** et **à la mode**. À ce sujet, l'apprenti ou l'apprentie peut consulter :

- Des livres de recettes de cocktails.
- Des sites Internet spécialisés comme :
Le site de la SAQ : www.espacecocktail.com
Le site québécois www.delirium-cocktails.com
Le site français www.1001cocktails.com

◇ Les **cafés, thés, tisanes** et autres boissons chaudes.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Enseignez le fonctionnement et le mode d'emploi des **instruments** pour fabriquer les différentes boissons :

- ◇ Outillage de bar, tel que : secoueur ou verre à mélanger (*shaker*), passoire, mesure, etc.
- ◇ Mélangeur électrique.
- ◇ Réchaud.
- ◇ Machine à café.
- ◇ Machine à expresso.
- ◇ Régulateur de quantité.
- ◇ Etc.

La préparation des verres

L'utilisation du verre approprié sert à mettre en valeur certaines caractéristiques de la boisson, comme l'arôme et l'apparence générale. Expliquez par exemple :

- ◇ Que la forme du verre à dégustation permet au convive de faire tourner le liquide facilement pour laisser l'arôme s'échapper.
- ◇ Que l'impact visuel d'un cocktail superposé n'est garanti que si l'on utilise le type de verre approprié.

Amenez l'apprenti ou l'apprentie à connaître les **différents types de verres** et autres contenants à boisson (choppe à bière, bol à café, tasse, etc.) de votre établissement.

- ◇ Identifiez-les très clairement, par exemple avec une étiquette, et demandez-lui d'apprendre à les reconnaître et à les nommer au premier coup d'œil. Si nécessaire, posez des questions de révision.
- ◇ Encore une fois, consultez le site québécois <http://www.delirium-cocktails.com>. Celui-ci contient une page qui décrit bien les types de verres à cocktail.
- ◇ Au besoin, pour avoir un aperçu des différents types de verres sur le marché, consultez la norme de compétence canadienne *emerit* : *préposé ou préposée au service des mets et boissons* en consultant le site du CQRHT. <http://www.cqrht.qc.ca>

Enseignez à l'apprenti ou à l'apprentie comment **préparer les verres**.

- ◇ Choisir le **verre qui convient** :
 - La boisson est-elle chaude ou froide? Les boissons chaudes sont habituellement servies dans une tasse ou un verre muni d'une anse.
 - La boisson est-elle superposée? Dans ce cas, choisir un verre qui mettra en évidence la superposition des ingrédients.
 - La boisson exhale-t-elle un certain arôme? Choisir alors un verre qui le mettra en valeur, tel un verre à vin ou un verre à dégustation, selon le cas.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- Quelle est la portion servie? Les boissons servies en petites quantités sont habituellement versées dans des plus petits verres, tandis que les boissons complexes sont servies dans de plus gros verres pouvant contenir tous les ingrédients requis.
 - Les cocktails de fantaisie sont généralement servis dans des verres exotiques, tels que les verres *viva grande*. La forme de ces verres rehausse les caractéristiques des boissons.
 - Les flûtes à champagne et les verres à fizz conviennent parfaitement à certaines boissons, car ils évitent qu'elles soient éventées trop rapidement.
- ◇ S'assurer que le **verre** soit **propre** :
- Tenir le verre à la lumière de façon à voir à travers.
 - S'assurer qu'il n'y a pas de taches, comme une trace de rouge à lèvres.
 - Si le verre n'est pas propre, le retourner dans le lave-verres.
- ◇ Déterminer si le verre doit être **rafraîchi, réchauffé ou givré**. Expliquez que la préparation des verres varie selon le type de boisson à servir et les ingrédients.
- Par exemple, la bière sera servie dans un verre froid et le Grand Marnier pourra être servi dans un verre réchauffé.
 - En cas de doute, invitez l'apprenti ou l'apprentie à demander conseil à un coéquipier ou une coéquipière, ou à consulter un livre de recettes ou Internet.
- ◇ Conditionner le verre selon les exigences de la recette ou du produit.
- **Rafraîchir** les verres : les placer dans un réfrigérateur ou un congélateur, les rincer à l'eau froide ou les remplir de glace.
 - **Chauffer** les verres : les placer dans un réchaud à eau-de-vie, les rincer à l'eau chaude, ou les réchauffer au micro-ondes avec une petite quantité d'eau dans un contenant à part.
 - **Givrer** les verres : humecter la bordure du verre avec une tranche de citron ou de lime, ou tremper la bordure dans une soucoupe à givrage assortie d'un coussinage mousse déjà humecté avec du jus de citron ou de lime. Ensuite, tremper la bordure humectée dans l'assaisonnement approprié (ex. : sel, sucre ou épices).
- ◇ Faire **une mitaine** (ou des oreilles de lapin) avec le litem pour servir sans risque de se brûler les **boissons chaudes** (cocktail chaud, café brésilien, etc.).

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Service des apéritifs

Montrez comment servir adéquatement les boissons :

- ◇ Avant de prendre livraison d'une boisson, il faut s'assurer que le verre soit complet et bien présenté, car le convive est certainement un connaisseur qui ne se laissera pas bernier. Il est donc important de très bien connaître :
 - Les **ingrédients d'accompagnement** des boissons (céleri, olive, cerise, citron, etc.).
 - La **présentation prescrite** d'une boisson. Par exemple, un Bloody Caesar est présenté avec un collet de sel de céleri sur le bord du verre, une branche de céleri, une tranche ou un quartier de citron, etc.
- ◇ **Manipuler le verre** par la base, jamais par le haut, pour éviter de réchauffer le liquide ou de laisser des empreintes sur le verre, et ce, pour des raisons d'hygiène.
- ◇ Toujours **utiliser un plateau** pour porter une boisson, même s'il n'y a qu'un verre.
- ◇ Mettre un **sous-verre** pour chaque boisson (y compris la bière). Celui-ci peut être apporté immédiatement après avoir transmis la commande. Le convive décode alors qu'elle est bien transmise et qu'elle arrivera bientôt.
- ◇ Souhaiter « **bonne santé** » au convive.

Service de la bière

Le service de la bière est évidemment moins protocolaire que celui du vin. Toutefois, il convient de respecter certains principes pour assurer un service adéquat. Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie :

- ◇ À choisir le verre correspondant au type ou à la marque de bière, s'il y a lieu.
- ◇ À rincer le verre à l'eau froide, ce qui permet à la mousse de monter adéquatement.
- ◇ À utiliser des verres sortis directement d'un réfrigérateur.
- ◇ À couler la bière en fût, ou à la verser de la bouteille au verre devant le convive, et ce, en utilisant le tour de main approprié pour former le faux col.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Ordre de service des boissons

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie qu'une fois préparées certaines boissons sont **fragiles** ou que leur présentation peut être **instable**. Par exemple, en l'espace de quelques minutes, la mousse peut tomber, le produit peut se réchauffer ou refroidir, les glaçons peuvent fondre, les strates de couleur se mélanger, etc.

Pour que leurs propriétés soient préservées jusqu'au moment de les servir, il est important de les préparer **en suivant un ordre particulier** :

- ◇ Les plus stables en premier.
- ◇ Les plus fragiles à la toute dernière seconde.
- ◇ Le protocole de préséance (voir la page 115) reste important, mais il figure en second lieu.

Par conséquent, enseignez à préparer les boissons en suivant l'ordre suivant :

1. Les natures : jus de fruits, scotch, cognac, etc.
2. Les allongés (avec de l'eau ou de la glace) : Rhum & Coke, jus sur glace, etc.
3. Les remués (froid sans glace) : Dry Martini, Marathon, Rob Roy, etc.
4. Les brassés et les mélangés : Margarita, Daiquiri, Gimlet, smoothies, etc. Les préparer le plus tard possible pour préserver la mousse.
5. Les chauds : cafés réguliers, cappuccino, café brésilien, thés, tisanes, chocolat chaud, etc. Les préparer en dernier pour qu'ils soient chauds au moment du service.

Le service du café

Montrez à préparer le café en utilisant un **équipement propre** et des **ingrédients frais**. Il faut s'assurer :

- ◇ Que la cafetière soit bien lavée.
- ◇ Que l'eau soit fraîche et froide.
- ◇ Que le café moulu soit frais. Pour assurer la fraîcheur du café, il faut le moulin ou ouvrir le paquet de café moulu juste avant de le préparer.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Pour le café filtre, il faut :

- ◇ Offrir du lait ou de la crème, ainsi que du sucre ou un édulcorant artificiel.
- ◇ Offrir de « réchauffer » le café.
- ◇ Éviter :
 - De servir du café préparé depuis plus de 30 minutes, à moins qu'il n'ait été conservé dans un récipient isolant pour en préserver la fraîcheur.
 - De mélanger du vieux café à du café fraîchement infusé.
- ◇ La tasse et sa soucoupe sont centrées devant les convives, ou placées à droite du dessert, s'il y en a un.
- ◇ L'anse est à 45° par rapport au bord de la table, et si la cuillère est apportée avec la tasse, elle est dans la soucoupe, à droite de la tasse et parallèle à l'anse.
- ◇ Il faut toujours laisser de l'espace dans la tasse pour le lait et le sucre.

S'il s'agit d'un café spécial, montrez :

- ◇ Espresso : à bien doser et tasser le café dans la manette.
- ◇ Cappuccino : à faire mousser le lait avec le système à vapeur.
- ◇ Café alcoolisé : à préchauffer le contenant (verre ou tasse) avant de verser le café.

Service du thé et des tisanes

Certains buveurs de thé (et de tisane) sont très exigeants en ce qui a trait à la préparation et au service du thé. Enseignez le protocole approprié de préparation et de service du thé :

- ◇ Amener de l'eau fraîche et froide à pleine ébullition, ou utiliser un distributeur d'eau chaude.
- ◇ Préchauffer la théière en la remplissant d'eau bouillante.
- ◇ Jeter l'eau de réchauffement tout juste avant de procéder à l'infusion.
- ◇ Remplir la théière d'eau fraîchement bouillie.
- ◇ Les écoles de pensée divergent quant au fait de mettre le thé dans l'eau bouillante ou de verser l'eau bouillante sur le thé. Par conséquent, il est préférable d'apporter la théière pleine d'eau, la tasse, ainsi que le thé à part. La personne décidera elle-même de la technique d'infusion.
- ◇ Offrir du lait, du citron, un édulcorant (sucre, miel ou édulcorant artificiel).

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Les flambés et la sécurité

Lorsque des boissons flambées sont servies, enseignez les règles de sécurité à respecter. Par exemple :

- ◇ Il faut avoir un extincteur à proximité.
- ◇ Il faut être à une distance minimale de 30 cm de la personne.
- ◇ Il faut éloigner la bouteille d'alcool de la flamme.

Compétence 4 : Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
4.3 Commander le service suivant d'une tablée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que la commande du service suivant d'une tablée constitue certainement l'une des **décisions** les plus **importantes** qu'il ou elle ait à prendre durant son service.

- ◇ Il faut s'assurer que le repas se déroule à un certain **rythme**. Il convient de commander le service suivant de façon à :
 - Éviter les temps morts et les attentes potentiellement irritantes à une tablée.
 - Éviter de bousculer les convives, de leur imposer un rythme qu'ils ne souhaitent pas.
- ◇ Il faut par ailleurs s'assurer d'obtenir en même temps tous les articles commandés d'une tablée, pour **que les convives mangent ensemble**.

Une telle décision peut avoir des **répercussions** sur :

- ◇ Le rythme du déroulement du repas de la tablée.
- ◇ Le déroulement du service de la section.
- ◇ La charge de travail dans les autres sections et en cuisine.
- ◇ L'humeur des collègues de travail.
- ◇ L'humeur et la satisfaction de la clientèle.

Anticiper le moment de la suite

Expliquez l'importance de prévoir à l'avance, d'anticiper le moment propice pour commander une suite, et non d'attendre que ce moment soit arrivé, car, le temps de réagir, il sera trop tard.

Enseignez à évaluer ce moment propice en tenant compte des **variables ou critères** suivants :

- ◇ Les évidences :
 - Les convives ont terminé leur plat ou leur boisson et attendent. Expliquez toutefois qu'à ce moment la suite aurait déjà dû être commandée.
 - Les convives signalent explicitement qu'ils sont prêts pour la suite.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ La vitesse ou le **rythme de la tablée**. Celui-ci peut varier en fonction :
 - Du type de restauration : les convives en restauration familiale ont évidemment un rythme plus rapide qu'en gastronomie.
 - Du type de plat ou de boisson commandé. Par exemple, une soupe se consomme plus rapidement qu'une terrine.
 - Du rythme naturel des convives. Montrez à différencier les « lièvres » qui mangent rapidement des « tortues » qui parlent beaucoup et mangent une bouchée à l'occasion, sirotent leur apéritif lentement, etc.
- ◇ L'**échéance prévue du repas** :
 - L'heure de la prochaine réservation, donc l'heure à laquelle la table doit être libérée.
 - L'heure demandée par les convives pour terminer le repas.
 - L'heure de fermeture de l'établissement ou de la cuisine.
- ◇ Le **temps normal de préparation des plats**. Expliquez qu'avec l'expérience un préposé ou une préposée au service peut facilement estimer :
 - Le délai de préparation et de cuisson d'une commande. Le plat dont la préparation est la plus longue devient le point de référence pour décider du moment de commander la suite.
 - Le temps que prennent les plats à sortir en fonction du nombre de convives d'une tablée, lorsque tous doivent être servis en même temps.
- ◇ Le niveau d'**occupation en cuisine**. Montrez :
 - À avoir une vue d'ensemble de la cuisine. Par exemple, le rythme de travail est-il frénétique ou relax? Est-ce que les bords s'accumulent au passage?
 - À différer une demande de suite lorsque la cuisine est occupée ou surchargée. Si, par exemple, les plats d'une table de quinze sont à sortir, il convient peut-être de reporter sa demande de suite à plus tard.
 - À aviser les convives de délais en cuisine (voir la page 108).
- ◇ L'étape du repas et les besoins des autres tablées de sa section. Montrez à avoir une **conscience « radar »** de la situation de toutes ses tablées.
- ◇ Les **besoins des autres sections**. Montrez à ajuster le rythme de sortie des suites en fonction de l'achalandage. Par exemple, si un groupe important de convives s'installe dans une autre section, il faut être conciliant et aider son ou sa collègue ou la cuisine à gérer le casse-tête de l'organisation et de la sortie des plats.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Prioriser une tablée

Montrez à établir des priorités. Par exemple, si deux tablées, l'une de deux convives et l'autre de quinze, sont prêtes à passer au service suivant au même moment :

- ◇ Il est préférable de prioriser celle de deux pour éviter de la faire attendre, car la table de quinze monopolisera l'attention de la cuisine pendant un bon moment.
- ◇ Il est possible de valider avec les convives des deux tables s'ils sont pressés ou non, ou s'ils sont prêts ou non pour le service suivant.

Oubli de commander une suite

Quel préposé ou préposée au service n'a pas, un jour, oublié de commander une suite? Rassurez l'apprenti ou l'apprentie : expliquez que ça peut arriver, même aux meilleurs! Il faut alors assumer avec courage ses responsabilités :

- ◇ En expliquant la situation aux convives.
- ◇ En promettant que le chef ou la chef préparera leur commande en priorité.
- ◇ En étant bon prince sur le pourboire qui sera laissé.

Communiquer la demande

Évidemment, la façon de demander une suite varie selon le mode de prise de commande de l'établissement. Dans le cas d'un **terminal de point de vente**, montrez à appeler le service suivant à l'aide des touches appropriées.

Par contre, si l'établissement utilise le **système de bons en papier**, montrez :

- ◇ À commander la suite verbalement, à l'aide de **phrases très courtes**, sans formules de politesse :
 - Sur un ton agréable et de complicité, pour favoriser l'esprit d'équipe, mais aussi parce que des convives peuvent avoir l'oreille fine et pourraient ne pas apprécier un ton inapproprié.
 - En utilisant la ou les **formules consacrées** dans l'établissement. Par exemple :
 - « Faites marcher la 14 », qui signifie : commencer la cuisson des viandes.
 - « Je réclame ou je commande la (table) 14 », qui signifie : préparer la commande.
 - « Finir la 14. »
 - « La suite de la 14. »
 - « Les (plats) principaux de la 14. »
 - « La 14. »

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ À faire en sorte que la commande verbale soit toujours **accompagnée du bon** de commande. Rappelez encore une fois la règle d'or : *pas de bon, pas de commande*.
- ◇ À vérifier que la demande a bel et bien été entendue et **prise en charge** par la personne concernée.

Compétence 4 : Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
4.4 Servir les mets et les boissons			
◇ Prendre livraison des boissons et des plats à servir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Appliquer les techniques de service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Optimiser les opérations et les déplacements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Réapprovisionner les tables au cours du repas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Porter assistance aux autres membres du personnel de salle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que le **type de service** varie selon le type d'établissement. Même si le vôtre n'utilise qu'un type de service, décrivez les autres types qu'il ou elle pourrait rencontrer un jour dans sa carrière. Précisez dans quelles occasions ils sont utilisés.

- ◇ **À l'assiette** (à l'américaine) : les mets sont entièrement préparés à la cuisine et dressés dans des assiettes, prêts à être servis par les préposés ou les préposées. Il s'agit de la méthode de service la plus largement répandue en restauration.
- ◇ **À la pince** (à l'anglaise ou à l'escoffier) : les mets sont préparés à la cuisine, apportés dans des plats et servis à la pince dans les assiettes vides placées devant les convives. Cette méthode est utilisée plus couramment pour servir le pain, ainsi qu'en formule « banquet ». Le service sur demande du poivre ou du parmesan râpé au moulin est une forme de service à l'anglaise.
- ◇ **Au guéridon** (à la russe) : les mets sont partiellement préparés à la cuisine, puis réchauffés ou cuits sur un guéridon posté près de la table à servir. Les plats sont dressés au guéridon et servis à l'assiette. Cette méthode, plus « spectaculaire », est utilisée dans les établissements gastronomiques ou lors de repas plus élaborés.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ **À la française** (plats sur la table) : les mets sont préparés à la cuisine, apportés dans des plats et déposés sur la table avec des ustensiles de service. Les convives se servent eux-mêmes. Ce type de service est souvent utilisé pour des amuse-bouche, ou dans quelques établissements plus conviviaux.
- ◇ **Service au buffet** : les mets préparés à la cuisine sont placés dans de grands récipients, en salle. Les convives se déplacent vers la nourriture et se servent eux-mêmes.
 - Le personnel de service s'occupe principalement de servir les boissons, de retirer la vaisselle salle des tables lorsqu'une personne retourne se servir, et de préparer les factures.
 - Certains établissements ont un service de buffet pour des aliments spécifiques, comme un bar à salade, à pain ou à dessert.

Prendre livraison des plats (service à l'assiette)

Enseignez à l'apprenti ou à l'apprentie à prendre livraison des plats :

- ◇ **Rapidement**, dès qu'ils sortent de la cuisine : ils ne doivent jamais traîner sur le passe.
- ◇ **En garnissant les assiettes** au besoin, ou selon les directives de l'établissement.
- ◇ En plaçant sur son bras, ou sur le plateau, les plats en fonction de **l'ordre de service** aux convives.
 - Par exemple, le premier plat pris sur le passe devrait être le dernier à être servi à la table.
 - Cet ordre peut être déterminé en consultant le bon de commande, et en respectant le protocole de préséance de l'établissement. Voir le point « ordre de préséance », présenté à la page 115.
 - Expliquez que, dans le cas d'une banquette, il faut servir les convives au fond en premier, en prenant soin de ne bousculer personne.
 - Montrez à mettre le linge sous les plats chauds pour éviter les brûlures.
- ◇ En apportant les **accompagnements** « naturels » appropriés aux plats. Par exemple, de la mayonnaise pour le club sandwich, de la sauce pour le poulet, du beurre pour la pomme de terre au four, le condiment normalement associé à la boisson, etc.
- ◇ En demandant **l'aide d'un ou plusieurs collègues** (ou commis de suite) pour servir un groupe nombreux.
- ◇ En signalant à la cuisine le départ de la table : « **J'enlève la 14!** »

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez-lui à bien **vérifier les plats** avant de les enlever. Si la commande n'a pas été respectée, si la présentation laisse à désirer ou si le plat présente le moindre problème, il ne faut jamais hésiter à **demandeur une correction**.

- ◇ S'assurer, à l'aide d'une **vérification du bon de commande** :
 - Que les plats sont bien ceux de la table à enlever.
 - Que *tous les plats* de la table sont prêts avant de les enlever.
 - Que la nature des plats correspond à ce qui est inscrit sur le bon de commande. Rappelez l'importance de bien connaître les produits pour être en mesure de mieux les reconnaître (voir 3.1 : *Recueillir des informations sur les menus et les produits*).
 - Que chaque assiette est complète et que les demandes spéciales sont livrées adéquatement dans les bonnes assiettes.

- ◇ **Contrôler le contenu des assiettes**

Par exemple, vérifier :

- Si les portions sont correctes.
 - Si la présentation d'un plat en plusieurs exemplaires est uniforme.
 - Si les assiettes ne présentent aucune éclaboussure ou empreinte de doigt.
 - Si l'apparence est fraîche (ex. : sauce sans peau, légumes appétissants).
- ◇ S'assurer que les plats froids sont servis froids, et que les plats chauds sont servis chauds, par exemple en passant sa main au-dessus de la nourriture ou en touchant l'assiette.

Le service de l'assiette à la table

Une fois à la table, il faut servir les plats. Enseignez comment effectuer le service :

- ◇ Servir les plats principaux des convives **en même temps**, pour que tous puissent manger ensemble. Comme la politesse exige d'attendre que tous soient servis, si un plat arrive plus tard, les assiettes déjà servies refroidiront.
- ◇ S'assurer de servir **le bon plat au bon client ou à la bonne cliente**. Normalement, le « plan de match » du service a été établi ou révisé au moment d'enlever les plats au passe. Expliquez que *ce n'est surtout pas une fois à la table qu'il faut déterminer quelle assiette va à quelle personne*.
- ◇ Rappeler les **règles de service** :
 - *Toujours servir (et desservir) à droite.*
 - Dans la mesure du possible, servir les plats et débarrasser la table sans passer le bras devant les clients.
 - Conserver une distance de 30 cm des convives.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- S'assurer discrètement que les convives sont conscients de sa présence tout en évitant de les interrompre. On évite ainsi de les surprendre, ce qui prévient du même coup les accidents.
- Prévenir la personne à haute voix si **l'assiette est brûlante**, en la regardant dans les yeux pour s'assurer qu'elle a entendu. *Répéter l'avertissement au besoin!!*

◇ **Placer correctement l'assiette :**

- Elle doit être placée directement devant la personne, à environ 5 cm (2 po) du bord de la table.
- L'élément principal du plat (ex. : viande ou poisson) est placé à la position six heures, et les accompagnements sont placés à la position midi.
- S'il y a un logo de l'établissement sur l'assiette, il doit être placé à la position midi.
- Une assiette de garniture est placée à gauche de l'assiette principale.

◇ **Nommer les plats** en les déposant sur la table :

- Énoncer le nom des articles commandés, à l'aide d'une phrase affirmative :
« Une escalope de saumon pour Madame! »
- Ne pas demander : « Avez-vous commandé du bifteck? » Il incombe au préposé ou à la préposée de savoir ce qui a été commandé, et par qui.
- Mentionner les demandes particulières de la commande (ex. : bifteck saignant, pommes de terre sans sel).
- Prêter attention aux signes de confirmation des convives que la commande a été respectée. Par exemple : un signe de tête, un sourire ou un commentaire.
- S'il s'agit d'un menu dégustation, il est recommandé de décrire les détails du mets : ingrédients, préparation, etc.

Terminer le service de la suite

Une fois les plats servis, montrez comment « emballer » le tout avec un certain décorum :

- ◇ Proposer des condiments selon la politique de l'établissement : poivre, fromage râpé, autres.
- ◇ Vérifier d'un coup d'œil s'il ne manque de rien : eau, vin, pain, beurre, condiments, etc. Le cas échéant, aller chercher ce qui manque le plus rapidement possible.
- ◇ Demander aux convives s'ils ne manquent de rien.
- ◇ Leur souhaiter « bon appétit ».
- ◇ Effectuer régulièrement un contrôle de la qualité. Voir à cet effet l'élément de compétence 1.4 : *Recevoir et traiter les commentaires et les plaintes.*

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Manipulation de la vaisselle et des plats

Prodiguez à l'apprenti ou à l'apprentie quelques conseils pour manipuler les plats et la vaisselle avec méthode, minutie et **de façon hygiénique** :

- ◇ Toujours manipuler les couverts (les ustensiles) par le manche seulement.
- ◇ Apporter des couverts propres à la table en les enveloppant dans une serviette propre ou en les plaçant dans une assiette propre, avec une serviette propre sous et par-dessus les couverts.
- ◇ Manipuler les assiettes par la bordure seulement. Les porter en plaçant les doigts en dessous et le pouce contre la bordure. Par souci d'hygiène, faire bien attention de ne pas toucher l'intérieur des assiettes, où sont déposés les aliments.
- ◇ Manipuler les verres par la base ou par le pied seulement; ne pas toucher le bord.
- ◇ Manipuler les tasses par la base ou par l'anse seulement.

Porter des plats (service à l'assiette) :

Enseignez les différentes techniques efficaces et sécuritaires pour porter les assiettes :

- ◇ Techniques pour **empiler les assiettes sur le bras** :
 - Montrez à porter jusqu'à trois assiettes à la fois.
 - Expliquez que, comme le service se fait par la droite, tous les préposés ou préposées au service doivent porter les plats sur le **bras gauche**, même les gauchers.
 - Montrez à tenir les assiettes fermement pour garder le contrôle de la portée.
 - Montrez notamment la technique pour porter des **assiettes chaudes** à l'aide du lитеau.
- ◇ Technique pour **déposer l'assiette** sur la table :
 - La maintenir en tout temps horizontale, bien sûr!
 - Descendre sans geste brusque l'assiette vers la table, en passant par le côté droit de la personne que l'on sert et en faisant une courbe vers elle afin d'éviter les risques d'accident. Ne pas descendre verticalement l'assiette en partant au-dessus de la tête de la personne.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Insistez sur l'importance de ne **jamais dépasser ses capacités** :
 - Au début, l'apprenti ou l'apprentie doit s'exercer avec moins d'assiettes pour prendre de l'assurance.
 - Normalement, le préposé ou la préposée ne devrait porter que les commandes de trois convives au maximum.
 - Les déplacements du préposé ou de la préposée doivent rester élégants. Un trop grand chargement risque de ne pas être esthétique.
 - Le risque d'accident croît avec le nombre d'assiettes. Expliquez qu'échapper plusieurs plats peut être dangereux si c'est chaud, et que cela occasionnera un retard important sur le service.

Porter des plateaux

Les plateaux permettent d'être plus rapide lorsqu'il s'agit de porter plusieurs articles ou de débarrasser les tables. Enseignez comment porter les plateaux efficacement et en toute sécurité :

- ◇ **Empiler les plats sur le plateau.** S'assurer qu'aucune assiette ne touche un aliment d'une autre assiette et que les doigts ne touchent pas aux aliments. Cette précaution est nécessaire pour plusieurs raisons :
 - Pour éviter de transmettre les différents saveurs entre les plats.
 - Pour éviter de contaminer les assiettes avec des allergènes potentiels ou des aliments interdits par un régime spécial.
 - Pour garder les assiettes propres et ne pas défaire le montage ou la présentation.
- ◇ **Plateau de service ou de bar :**
 - Écarter les doigts sous le plateau pour plus de stabilité.
 - Maximiser la stabilité du plateau en le portant à la hauteur de la poitrine, près du corps.
 - Remplir le plateau en répartissant le poids également. À cette fin, placer les articles lourds au centre.
 - Servir directement du plateau en prenant les articles en périphérie d'abord.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

◇ **Torpille ou plateau ovale :**

- Tenir compte de ses limites physiques. Ne pas porter des plateaux trop lourds pour soi.
- Bien balancer le contenu du plateau, c'est-à-dire placer les articles les plus lourds à l'extrémité du plateau qu'on appuie sur son épaule, et les articles plus légers à l'autre extrémité.
- Porter le plateau à la hauteur des épaules et s'assurer que ses cheveux sont bien attachés afin qu'ils n'entrent pas en contact avec le plateau ou les assiettes.
- Tenir le dos droit et plier les genoux pour soulever le plateau et le déposer sur un guéridon ou sur un porte-plateau.
- Poser le plateau en plaçant sa main libre sur le bord pour le stabiliser avant de le déposer. S'assurer de la stabilité du plateau avant de commencer le service à la table.
- Ne pas déposer directement de plateau sur une table.

Circulation avec des plats

Se déplacer avec les bras chargés dans un environnement encombré comme une salle à manger peut représenter toutes sortes de risques d'accidents. Indiquez à l'apprenti ou à l'apprentie les règles à suivre à cet égard :

- ◇ Revoir les notions se rapportant aux déplacements présentées à la page 87.
- ◇ Annoncer aux collègues et aux convives son passage ou sa présence. Par exemple, dire :
 - « Attention devant! », « Chaud devant! » ou « Je suis derrière vous! »
 - Utiliser sa main libre pour se frayer un chemin, comme pour ouvrir les portes.

Réapprovisionnement de la table

Durant le repas, les convives consomment, et il faut voir à ce qu'ils ne manquent de rien. Montrez à suivre discrètement l'évolution de la table et à **détecter des besoins de réapprovisionnement** :

- ◇ Le vin ou les boissons : les verres ne doivent jamais être vides : les remplir ou les retirer de la table.
- ◇ L'eau. Verser avec précaution si le pot est plein, pour éviter les éclaboussures.
- ◇ Le pain et le beurre, selon la politique de l'établissement.
- ◇ Les condiments appropriés aux plats servis.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ La crème et le lait pour les boissons chaudes.
- ◇ Le café à « réchauffer » dans les tasses.
- ◇ Etc.

Par ailleurs, rappelez qu'il faut ajuster les couverts et la vaisselle de la table selon l'évolution du repas. Par exemple, si le repas consiste en des moules ou du poulet, il faut apporter des rince-doigts. Pour plus de détails sur l'ajustement de la table, voir la page 83.

Autres types de service

Si votre établissement offre un service autre qu'à l'assiette, par exemple à la pince ou au guéridon, enseignez-en les techniques, les étapes à suivre et les normes de qualité de service.

Optimiser l'efficacité au travail

Lorsque les besoins des tablées se manifestent en même temps, ou que les choses à faire s'accumulent, le préposé ou la préposée au service doit développer des méthodes de travail pour être plus efficace. Enseignez les vôtres et montrez les trucs du métier tels que :

- ◇ Faire **plusieurs actions en même temps**. Par exemple, servir le vin ou de l'eau en même temps qu'on prend la commande de dessert.
- ◇ Développer des **automatismes**, des gestes routiniers, des **méthodes de travail identiques** d'une fois à l'autre. Par exemple, ajuster les verres à vin sans avoir à y réfléchir. Cela permet :
 - De se libérer l'esprit pour se concentrer sur des décisions plus complexes.
 - De discuter avec les convives pendant que les mains travaillent.
- ◇ **Travailler en série**. Par exemple, faire une tournée de plusieurs tables pour « réchauffer » les cafés, pour ajuster des couverts ou pour apporter des factures.
- ◇ **Ranger toujours au même endroit**, pour éviter de perdre du temps à chercher ce dont on a besoin.
- ◇ Travailler des **deux mains simultanément**, et non l'une après l'autre.
- ◇ Développer et utiliser sa **mémoire** (voir la page 118)
- ◇ Développer sa **concentration**, rester vigilant et attentif.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Optimiser les déplacements... pour les minimiser

Les déplacements représentent la plus grande source de perte de temps du service. Il faut donc organiser chaque opération de façon à minimiser ceux-ci.

La règle fondamentale à appliquer en tout temps : **une charge maximum pour un minimum de déplacements**. En d'autres mots, il faut toujours se déplacer les mains pleines en allant à la cuisine ou en en revenant. Pour cela, il faut :

- ◇ Être attentif aux besoins des tablées, les anticiper et **prévoir ses actions d'avance**. Avant de se déplacer, il faut faire l'inventaire des besoins, les prioriser et les organiser en fonction de ses déplacements à venir.
- ◇ **Regrouper les besoins et les chargements** : penser à tout ce qui peut être déplacé en même temps. Par exemple :
 - En allant à la cuisine pour prendre des plats, il faut y rapporter quelque chose, comme de la vaisselle sale.
 - De retour de la cuisine avec les plats d'une table de deux, on peut utiliser la place disponible dans son chargement pour des condiments demandés par une autre table.
- ◇ S'assurer d'avoir fait le tour de toutes les demandes et de tous les besoins des convives avant de quitter la table, pour éviter des pas inutiles.

Travail d'équipe

En service à la clientèle, le client ou la cliente est au cœur des préoccupations du personnel, et chacun doit offrir le maximum pour donner le meilleur service. En restauration, ce maximum est quelquefois insuffisant pour faire face à une situation. Le **soutien de l'équipe** est alors nécessaire.

Certaines personnes peuvent être mal à l'aise de demander de l'aide, le plus souvent parce qu'elles croient, à tort, que c'est un signe d'incompétence.

Expliquez qu'au contraire, pour faire face aux nombreuses situations difficiles de la restauration, **demander de l'aide** à des collègues, à son supérieur immédiat ou à sa supérieure immédiate, c'est à la fois :

- ◇ La démonstration d'un souci véritable de mieux servir sa clientèle.
- ◇ Une condition de survie pour faire face aux situations de surcharge.
- ◇ Un signe d'intelligence lorsqu'il s'agit de résoudre rapidement et efficacement une situation complexe qu'une personne seule peut avoir de la difficulté à traiter, par exemple un convive difficile.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Si les demandes d'aide sont permises, expliquez que **venir en aide à un ou une collègue est obligatoire!** Montrez à « donner au suivant », c'est-à-dire à être prévenant envers les autres préposés ou préposées au service et à leur offrir de l'aide au moindre signe de besoin. Par exemple :

- ◇ Porter la quatrième assiette d'une autre table alors qu'on a une main de libre au moment de retourner en salle.
- ◇ Aider à débarrasser la table d'une section voisine alors qu'on a quelques secondes de répit.
- ◇ Céder la priorité à un ou une collègue pour la sortie d'une suite, si les convives de sa propre section ne semblent pas pressés.
- ◇ Se joindre au petit groupe de préposés ou de préposées qui s'est formé pour enlever les plats d'une grande table, afin que les convives puissent manger en même temps.
- ◇ Etc.

Rappelez que les convives ne doivent pas être témoins de situations d'attente, mais plutôt de marques d'un bon service. Celui-ci passe nécessairement par une entraide de tout instant. Lorsque tous s'aident mutuellement, tous y gagnent.

Module 5

Les opérations de facturation et d'encaissement

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Discutez avec l'apprenti ou l'apprentie de l'**importance** d'effectuer adéquatement les opérations de facturation et d'encaissement :

- ◇ Elles constituent généralement les dernières interactions avec la clientèle. Il faut donc les effectuer avec tact, discrétion, rigueur et efficacité pour **laisser une impression positive et durable**.
- ◇ Le traitement approprié des paiements **diminue les risques d'erreur**, de vol et de fraude. Il contribue ainsi à protéger son intégrité et sa réputation, de même que celle de ses coéquipiers et coéquipières et de l'établissement.
- ◇ L'exploitation d'un établissement de restauration implique une foule de dépenses (achat de matériel et de denrées, salaires, loyer, permis, etc.). Celles-ci doivent donc être compensées par des revenus suffisants pour permettre à l'établissement de **rester rentable**.

Fonctionnement des équipements électroniques

Dès les premiers moments du programme, enseignez à l'apprenti ou à l'apprentie le **fonctionnement** et les **normes d'utilisation** :

- ◇ Du **terminal de point de vente** ou de la **caisse enregistreuse** de l'établissement. Expliquez qu'il existe différents types de terminal ou de caisse, et que chacun d'eux a un fonctionnement qui lui est propre.
- ◇ Des **terminaux de carte** de crédit et de débit.

Pour des raisons de sécurité, montrez-lui :

- ◇ À conserver son code personnel en lieu sûr et à ne le partager avec personne.
- ◇ À ne pas laisser le système ouvert après avoir effectué une opération.
- ◇ À quitter adéquatement le système après avoir terminé son quart de travail.

Bien que cela puisse sembler une évidence, rappelez-lui de ne rien renverser sur ces équipements, et d'essuyer rapidement tout dégât pour éviter que les touches ne deviennent collantes ou sales.

Plus le fonctionnement de ces équipements sera maîtrisé :

- ◇ Plus la prise de commande et la facturation seront efficaces.
- ◇ Moins le risque d'erreurs sera grand.

Compétence 5 : Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
5.1 Préparer le matériel de caisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Préparer le comptoir-caisse

Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie :

- ◇ À tenir le comptoir-caisse propre et rangé. Encore une fois, rappelez le dicton : « Une place pour chaque chose, et chaque chose à sa place. »
- ◇ À y conserver un exemplaire des différents menus et une liste de prix à jour. Ils pourront à tout moment être consultés pour une vérification.
- ◇ À s'assurer d'avoir en stock tout le matériel de caisse :
 - La papeterie courante (rouleaux de papier d'imprimante supplémentaires, bordereaux, formulaires de rapport de caisse, enveloppes de dépôt de caisse, etc.).
 - La papeterie de secours en cas de panne d'électricité.
 - Des cartes de commentaires pour la clientèle.
 - Des stylos en nombre suffisant pour le service, en tenant compte du fait que la clientèle oublie souvent de les rendre.
 - Des porte-addition propres (petits plateaux ou porte-billets).
 - Une calculatrice, notamment en cas de panne.
 - Des agrafes dans l'agrafeuse, s'il y a lieu.
- ◇ À vérifier le fonctionnement des imprimantes, ainsi que des terminaux de carte de débit et de crédit.
- ◇ À changer les rouleaux de papier des imprimantes et de la caisse au besoin.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Terminal de point de vente et caisse enregistreuse

La programmation du terminal de point de vente ou de la caisse enregistreuse ne relève évidemment pas du préposé ou de la préposée au service. Cependant, il ou elle doit s'assurer :

- ◇ Que les prix affichés dans les menus et ceux programmés dans le terminal ou dans la caisse enregistreuse sont les mêmes. Toute différence de prix doit immédiatement être signalée à la personne responsable.
- ◇ Que les quantités d'articles pour le service du jour (ex. : nombre de filets de poisson, nombre de suprêmes de poulet) sont bien indiquées dans le système. Cela permet d'éviter de prendre inutilement en commande un article en rupture de stock.

Fonds de caisse

Expliquez que le fonds de caisse est un montant d'argent, souvent de 250 \$ ou de 300 \$, que le préposé ou la préposée au service utilise pour rendre la monnaie à la clientèle. La somme doit donc être constituée d'un éventail approprié de pièces de monnaie et de billets.

Si un fonds de caisse est fourni au préposé ou à la préposée dans votre établissement, montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à suivre les étapes suivantes pour le constituer adéquatement :

1. Obtenir le fonds de caisse.
2. Compter le fonds de caisse pour vérifier son exactitude.
3. Signaler immédiatement toute erreur, y compris les déficits ou les surplus.
4. S'assurer d'avoir en main un nombre suffisant de pièces et de billets de différentes valeurs.
5. S'assurer que la somme remise sera suffisante par rapport au volume de clientèle anticipé.
6. Signer le bordereau de reçu lorsque tout est conforme. Expliquez que cette signature constitue un engagement à retourner la même somme à la fin du service.
7. Ranger le fonds de caisse selon les normes.

Si le préposé ou la préposée constitue son propre fonds de caisse, suggérez à l'apprenti ou à l'apprentie de suivre les étapes 2 à 5. Comme, à la fin du quart de travail, il ou elle n'a pas à rendre le fonds de caisse à l'établissement, il n'est pas nécessaire de signer de reçu.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Afin d'être pleinement efficace et d'éviter de comptabiliser chaque pièce le moment venu, demandez à l'apprenti ou à l'apprentie d'apprendre par cœur la valeur des différents rouleaux de monnaie :

Pièce	Nombre de pièces par rouleau	Valeur
2 \$	25	50 \$
1 \$	25	25 \$
25 ¢	40	10 \$
10 ¢	50	5 \$
5 ¢	40	2 \$
1 ¢	50	50 ¢

Compétence 5 : Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
5.2 Préparer l'addition	✓	✓	✓
◇ Saisir les données avec le terminal de point de vente ou la caisse enregistreuse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Vérifier et imprimer l'addition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Identifier les convives payeurs

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie qu'au moment de la facturation, les terminaux de point de vente peuvent très facilement fusionner des comptes clients ou, à l'inverse, les séparer en fonction des numéros de table et de chaise, ou même répartir des articles (ex. : le vin) sur plusieurs comptes.

Cependant, la facturation est facilitée si les « convives payeurs » et leurs « invités » respectifs ont été **identifiés au moment de prendre les commandes**. De cette façon, il est possible d'enregistrer du premier coup les commandes dans les bons comptes clients, et ainsi réduire les risques d'erreur de manipulation de données.

Enseignez comment identifier les convives payeurs :

- ◇ Demander aux convives d'une table : « Désirez-vous des additions séparées? » ou « Combien d'additions dois-je faire? » Se présentent alors quatre grandes possibilités, qui peuvent se décliner en de multiples variantes :
 - Une addition **unique** : le montant total des commandes de toute la table est inscrit sur une seule facture.
 - Des additions **séparées** : chaque client ou cliente reçoit une facture du montant des mets et boissons qu'il ou elle a commandés.
 - Des additions **regroupées** : le montant des commandes d'une partie des convives de la table est regroupé sur l'addition d'un des convives payeurs.
 - Des additions **partagées** : certains articles dont la consommation est partagée, par exemple le vin, sont portés sur la facture de certains convives en particulier, ou sont répartis sur toutes les factures de la table.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ En cas de doute sur l'identité du convive payeur, certaines stratégies peuvent être employées au moment de présenter l'addition. Par exemple, déposer celle-ci à mi-chemin entre Monsieur et Madame, ou encore entre les deux, mais légèrement plus près de Monsieur.

Finalement, montrez comment tenir compte adéquatement des convives payeurs au moment :

- ◇ D'enregistrer les commandes dans le système (ex. : création des comptes).
- ◇ De produire les additions.

Les exceptions : promotion, rabais, gratuités, annulations

Expliquez que la facturation peut comporter des exceptions de différentes natures qu'il convient de savoir traiter :

- ◇ Une **annulation** est un article qui doit être retiré d'une addition. Elle peut être due à un client ou une cliente qui a changé d'avis, ou à une commande qui a été entrée incorrectement.
- ◇ Une **gratuité** est un article fourni gratuitement à un client ou une cliente. Par exemple, un gâteau pour un anniversaire, ou encore un article donné à quelqu'un pour compenser un problème se rapportant au service ou lui démontrer de la reconnaissance.
- ◇ L'établissement peut offrir un **rabais** à certaines catégories de clients, par exemple une réduction de 10 % aux aînés. Ces rabais sont des corrections à l'addition.
- ◇ Une **promotion** est un moyen pour stimuler les ventes ou attirer la clientèle, par exemple :
 - Un chèque-cadeau.
 - Un bon de réduction. Par exemple, celui-ci peut donner droit à un article gratuit à l'achat d'un plat principal. Si la personne ne commande pas de plat principal, le bon de réduction n'est pas valide.

Toutes ces exceptions requièrent d'apporter des **modifications à l'addition**. Décrivez la politique et la procédure de l'établissement pour traiter chacune d'elles. Par exemple :

- ◇ Vérifier le texte et les modalités de la promotion : Le nom de l'établissement est-il le bon? Est-elle toujours valide ou elle est expirée? Les conditions pour profiter du rabais sont-elles remplies? Etc.
- ◇ Obtenir l'autorisation de son supérieur immédiat ou de sa supérieure immédiate.
- ◇ Traiter l'exception à l'aide du terminal de point de vente.
- ◇ Inscrire les détails de l'exception apportée sur un registre, s'il y a lieu.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Si une personne soumet **une promotion, un rabais ou une gratuité** dont elle souhaite se prévaloir :

- ◇ Décrivez à l'apprenti ou à l'apprentie la politique et la procédure de l'établissement pour traiter ces situations.
- ◇ Si la promotion ou le rabais **n'est pas valide** :
 - Enseignez la procédure de l'établissement pour la refuser tout en minimisant la déception du client ou de la cliente.
 - Invitez l'apprenti ou l'apprentie à référer la situation à son supérieur immédiat ou à sa supérieure immédiate.
 - Référez-vous à l'élément de compétence 1.4 : *Recevoir et traiter les commentaires et les plaintes*, à la page 53, pour d'autres éléments de réponse relatifs à ce point.

Moment optimal pour produire l'addition

Faut-il produire l'addition lorsque la clientèle la réclame ou lorsque le moment du repas et les circonstances semblent favorables? Décrivez la politique de l'établissement à cet égard. Par ailleurs, montrez à l'apprenti ou à l'apprentie :

- ◇ À détecter les indices pertinents. Par exemple, les convives semblent-ils attendre quelque chose ou sont-ils en conversation animée?
- ◇ À anticiper le moment où la facture sera demandée.
- ◇ À être visible, mais discret, à la fin du repas, pour permettre aux convives de demander leur addition. Expliquez qu'il est inapproprié de demander « Désirez-vous l'addition? », car ce genre de question risque de donner l'impression qu'on cherche à les chasser.

Expliquez qu'il est toujours risqué de préparer une addition sans avoir obtenu un signal de la clientèle, explicite ou non. En effet, si quelqu'un désire commander autre chose, il faudra la refaire.

Préparer l'addition

Précisez que les additions doivent être rigoureusement exactes au moment de les présenter.

- ◇ Toute erreur risque d'indisposer la clientèle.
- ◇ La correction de l'erreur retardera le flux du service.
- ◇ La réputation du préposé ou de la préposée, ainsi que celle de l'établissement, peuvent en être affectées.

Même si les systèmes électroniques d'aujourd'hui facilitent la préparation de l'addition, expliquez qu'il existe de nombreuses sources d'erreur. Il revient au préposé ou à la préposée de s'assurer que l'addition soit juste.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Insistez sur l'importance de **suivre avec rigueur une routine** pour la préparation de l'addition. En procédant **de façon méthodique**, le préposé ou la préposée gagnera en efficacité et minimisera les risques d'erreur.

La routine qui est présentée ci-dessous est utilisée dans plusieurs établissements. Chaque personne peut l'adapter à ses besoins ou en adopter une qui lui convient.

1. **Entrer** correctement les articles à facturer (ou les montants) :
 - Sur le terminal de point de vente, au moment de la prise de commande.
 - S'il y a lieu, sur la caisse enregistreuse, à la fin du repas.
2. Appliquer les **exceptions** (promotions, rabais, gratuités et annulations).
3. **Calculer** le montant de l'addition, incluant les taxes, s'il y a lieu.
4. **Valider l'exactitude de l'addition**. Expliquez qu'il s'agit de l'étape la plus importante. Il faut vérifier :
 - Si les articles servis sont facturés **aux bons clients**. S'assurer que les numéros de table et de siège sont les bons.
 - Si tous les articles servis **ont été facturés**. Au besoin, vérifier auprès du sommelier ou de la sommelière, ou de la personne responsable du bar, si rien ne manque.
 - Si les **prix des articles** sur l'addition correspondent à ceux affichés sur les menus.
 - Si les **modifications** (promotions, rabais, etc.) ont été apportées.
 - Si les **taxes** en vigueur sont appliquées.
5. **Imprimer** l'addition. S'assurer qu'elle soit claire, lisible et complète.
6. **Placer l'addition** à l'envers dans un plateau de présentation ou à l'endroit dans un porte-billets, selon la procédure de l'établissement.
7. Ajouter les **accompagnements** tels que les bonbons à la menthe.

Expliquez que, si le **service est automatiquement inclus** sur l'addition, cela doit être clairement et explicitement indiqué dans le menu. Précisez que, dans ce cas, le montant du service est nécessairement **taxable**.

Compétence 5 : Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
	✓	✓	✓
5.3 Présenter l'addition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>La présentation de la note aux clients ou clientes est certainement une étape délicate qu'il convient de traiter avec doigté, tact et discrétion.</p> <p>L'addition et ses accessoires</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Expliquez que les personnes qui paient la note ne souhaitent pas que le montant du repas soit connu de leurs invités ou de leurs voisins de table. Montrez comment présenter l'addition le plus discrètement possible en l'apportant : <ul style="list-style-type: none"> • À l'envers sur un petit plateau de présentation d'addition. • À l'endroit dans un porte-billets fermé. Idéalement, la note doit dépasser légèrement par le haut pour montrer qu'elle y est. • Tout simplement à l'envers sur la table. ◇ Si une signature est nécessaire, accompagner l'addition d'un stylo. ◇ Une carte-commentaire peut également accompagner l'addition. Montrez comment inviter les convives à y répondre. Par exemple : « Vos commentaires sont constructifs. Si vous avez du temps à nous consacrer, ils nous permettront de nous améliorer. »

Comment présenter l'addition

Enseignez les procédures de l'établissement concernant la présentation des différents types d'addition :

- ◇ S'il s'agit d'**additions séparées**, déposer les notes à la gauche des convives.
- ◇ S'il y a **une seule addition**, déposer la note :
 - Sur la table à la gauche du convive payeur.
 - Entre les convives s'il y a une incertitude quant à la personne qui règle l'addition.
- ◇ Lorsque les additions sont **partagées**, les remettre aux personnes appropriées en indiquant bien les articles et les montants qui ont été partagés. Cela permet :
 - D'aider les clients et clientes à bien comprendre leur addition.
 - De les rassurer sur le partage.
 - D'aller au-devant de toute erreur possible en validant le partage.
- ◇ Si le **service est inclus**, il est toujours préférable de le mentionner (ou de le redire) clairement au moment de présenter l'addition, pour éviter toute ambiguïté.

Promotions, rabais ou gratuités

Lorsque l'addition comprend des promotions, des rabais ou des gratuités, il convient de s'assurer qu'ils ne passent pas inaperçus. Car, si c'était le cas, ils perdraient leur raison d'être, qui est de « séduire et fidéliser » la clientèle.

Il faut donc amener les clients et clientes à prendre conscience qu'ils font une bonne affaire :

- ◇ Présenter la note en prenant soin de souligner tout type de rabais. « Saviez-vous que la maison offre une réduction de 15 % aux enfants les mardis?... aux dames les mercredis? »
- ◇ Les promotions peuvent être expliquées au moment de prendre les commandes, mais aussi au moment de remettre la note. Encore une fois, cela permet :
 - D'aider les clients et clientes à bien comprendre leur addition.
 - De les rassurer quant à la bonne affaire désirée.

Erreur d'addition

Lorsqu'une erreur d'addition est rapportée par le client ou la cliente, montrez à l'apprenti ou à l'apprentie :

- ◇ À traiter la demande de vérification ou de correction sans délai.
- ◇ À répondre avec courtoisie et considération, en indiquant que la préoccupation du client ou de la cliente est prise au sérieux. Par exemple, il est possible de répondre :
 - Lorsque l'erreur est indéniable : « Vous avez raison, je m'occupe d'apporter la correction immédiatement. »
 - Lorsque l'erreur est possible : « Je vais vérifier et je reviens. »
 - Lorsque l'erreur n'est pas évidente : « Quelle est l'erreur? » ou « Je vais demander au maître d'hôtel de venir. » Ou encore, inviter la personne à aller discuter de la note au comptoir-caisse.
 - Lorsque le client ou la cliente se trompe, simplement lui expliquer, *avec le sourire*, la logique de l'addition.

Compétence 5 : Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement

Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
5.4 Percevoir les paiements			
◇ Encaisser les paiements au comptant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Traiter les paiements par carte de crédit ou de débit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Traiter les gratuités, les corrections, les cartes-cadeaux et les bons de réduction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Le traitement des paiements doit être effectué avec précision et courtoisie de façon à éviter de contrarier les clients et clientes, ainsi qu'à limiter au minimum les risques d'erreur ou de fraude.

Effectuer la transaction sans délai

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que, aussitôt qu'un montant en liquide ou une carte de crédit ou de débit est déposé sur la table, dans le petit plateau ou dans le porte-billets, il faut **procéder rapidement à la transaction** :

- ◇ À partir de ce moment, la personne est prête à quitter l'établissement et ne souhaite pas attendre.
- ◇ Par sécurité, il ne faut pas laisser traîner des sommes en espèces ou des cartes.

Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie :

- ◇ À déterminer quel **mode de paiement** est utilisé, et à employer la procédure appropriée d'encaissement des sommes. S'il s'agit d'un paiement comptant, s'assurer que la monnaie ne tombe pas en ouvrant le porte-billets.
- ◇ À vérifier, dans tous les cas, si le montant comptant remis ou le montant inscrit sur le bordereau de carte de crédit ou de débit correspond à celui de la note. Si le client ou la cliente fait une erreur en additionnant le montant de la note et le pourboire :
 - Demander : « Les montants inscrits ne semblent pas correspondre. Pourriez-vous vérifier? »
 - Retenir le montant le plus bas, et le faire approuver par le maître d'hôtel, si la politique le permet.

Les pourboires

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie :

- ◇ Que le système de pourboire sert à **récompenser la qualité du service** : le sien, bien sûr, et, indirectement, celui des autres membres du personnel, s'il y a une entente de partage des pourboires.
- ◇ Que les clients et clientes ne sont **pas tenus légalement** de laisser un pourboire : le préposé ou la préposée au service doit donc *mériter* le sien.

Lorsqu'un client ou une cliente **ne laisse pas de pourboire**, il convient d'abord et avant tout de se poser des questions sur la qualité de sa prestation de service. Si aucune raison ne semble justifier l'absence de pourboire :

- ◇ En parler à son supérieur immédiat ou à sa supérieure immédiate, qui pourra s'informer de la satisfaction du client ou de la cliente et intervenir en conséquence, s'il y a lieu.
- ◇ Surtout, éviter de confronter le client ou la cliente ou de lui faire des reproches. Il faut accepter son explication et sa décision avec humilité... et chercher à s'améliorer dès les prochains convives.

Argent comptant

Enseignez à suivre une **procédure sécuritaire** pour calculer et manipuler les paiements au comptant :

- ◇ **Vérifier la somme** :
 - Avant de s'éloigner de la table, s'assurer que la somme remise par le client ou la cliente **couvre le montant** de l'addition.
 - Par discrétion, **compter l'argent** hors de la vue du public, préférablement au comptoir-caisse.
 - Vérifier les billets pour **détecter les faux**. Montrez les techniques et les outils pour procéder à cette détection.
 - Respecter la politique de l'établissement au sujet des devises étrangères.
- ◇ **Remettre la monnaie** :
 - Pour éviter toute discussion ou désaccord possible sur la monnaie à rendre, conserver le paiement du client ou de la cliente **hors de la caisse**, sur la table ou dans le porte-billets, jusqu'à ce que celui-ci ou celle-ci ait accepté la monnaie.
 - **Compter une première fois** la monnaie à rendre en puisant dans la caisse. Rendre toute la monnaie sans présumer que la somme excédentaire est un pourboire, à moins, bien sûr, que ce ne soit explicite.
 - **Présenter les billets** correctement. Par exemple, remettre les billets en ordre croissant de valeur, tous à l'endroit.
 - Au moment de rendre la monnaie, **compter une autre fois** l'argent devant le client ou la cliente.

- ◇ Remettre **une facture détaillée**, s'il y a lieu. Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie comment préparer une telle facture.
- ◇ Se conformer à la politique de l'établissement pour **ranger l'argent** et la copie de l'addition.
- ◇ Faire régulièrement des dépôts pour éviter d'accumuler de grosses sommes dans la caisse. Enseignez comment effectuer de tels dépôts durant le service.
- ◇ Après toute manipulation d'argent, se laver les mains.

Frais portés aux chambres

La clientèle hôtelière peut demander de porter sa note sur la facture de la chambre et régler celle-ci lors de son départ. Si votre établissement adhère à cette pratique, montrez la procédure à suivre. Par exemple :

- ◇ Inscrire sur l'addition le numéro de chambre et le nom du client ou de la cliente, puis exiger sa signature.
- ◇ Vérifier les données fournies par le client ou la cliente en consultant le système informatisé ou la personne à la réception. En cas d'irrégularité, aviser la personne appropriée.
- ◇ Transmettre sans délai à la réception le montant des frais facturés, afin que ceux-ci apparaissent sur la note finale du client ou de la cliente avant son départ.

Paiements par carte de crédit ou de débit

Le mode de paiement le plus fréquent est certainement le paiement par carte de débit ou de crédit, ce dernier faisant appel à l'utilisation des terminaux électroniques.

- ◇ Enseignez à utiliser ces terminaux électroniques selon les procédures du fabricant de l'appareil.
- ◇ Cependant, au cas où l'appareil serait défectueux ou en cas de panne de courant :
 - Montrez-lui comment traiter un paiement à crédit à l'aide du système manuel, s'il est toujours en vigueur dans l'établissement.
 - Mentionnez-lui qu'il faut toujours en aviser la clientèle au début du service pour s'assurer qu'elle pourra employer d'autres moyens de paiement.

Montrez **la procédure** à suivre pour effectuer un paiement par carte :

- ◇ **Vérifier la carte** présentée. S'assurer :
 - Qu'elle est acceptée par l'établissement.
 - Qu'elle est en vigueur : la date d'expiration ne doit pas être dépassée.
 - Qu'elle est signée par la personne détentrice, s'il y a lieu.
- ◇ **Entrer le montant** dans le système et le contre-vérifier. Il faut éviter, par exemple, de produire une transaction de 257 \$ au lieu de 25,70 \$.

- ◇ **Remettre le terminal** à la personne pour lui permettre de compléter la transaction. Il convient alors de se mettre en retrait pour assurer une certaine **discrétion**.
- ◇ Au besoin, **aider la personne** (ex. : personnes âgées) à utiliser l'appareil. Si nécessaire, la guider pas à pas.
 - Dans ce cas, il faut prendre des moyens pour assurer le maximum de discrétion par rapport à la transaction... et par rapport à la compétence de la personne utilisant le terminal.
 - Les terminaux de transaction apportés à la table constituent un véritable défi pour la discrétion. Si nécessaire, inviter la personne à régler la note au comptoir-caisse lorsqu'elle éprouve des difficultés ou des réticences à utiliser le terminal.
- ◇ S'il y a lieu :
 - Obtenir l'autorisation de l'entreprise émettrice de la carte pour le montant facturé.
 - Entourer au stylo le mot « approuvé ». Cette petite procédure ne vise qu'à protéger le préposé ou la préposée au service.
 - Présenter à la personne le bordereau émis pour qu'elle le signe.
 - Vérifier la similitude des signatures sur la carte et sur le bordereau.
- ◇ Remettre à la personne sa carte, sa copie de bordereau de crédit ou de débit et son reçu de facture à code-barres du MEV (module d'enregistrement de vente).
- ◇ Certains établissements ont comme politique de **remercier le client ou la cliente par le nom** inscrit sur la carte de crédit. Par souci de discrétion, montrez à le faire en sourdine, sur le mode de la confiance.
- ◇ Se conformer à la politique de l'établissement pour ranger la copie du bordereau et l'addition.

Si la carte de crédit est refusée

La société émettrice de la carte de crédit n'autorise pas tous les achats. Si une autorisation est refusée, la situation peut être très embarrassante pour le client ou la cliente. Le tout doit alors être réglé avec doigté et discrétion. Montrez la procédure à suivre :

- ◇ Vérifier les renseignements concernant la carte et faire une nouvelle demande d'autorisation de paiement.
- ◇ Informer la personne de la situation avec tact :
 - Dire simplement : « Les cartes de cette compagnie (nommer la carte) ne fonctionnent pas bien aujourd'hui. En avez-vous une autre? »
 - Ou encore : « Désirez-vous venir au comptoir pour régler la note? »
- ◇ Si le refus est maintenu, permettre à la personne de régler la note à l'aide d'un autre mode de paiement.
- ◇ Au besoin, référer la situation à son supérieur immédiat ou à sa supérieure immédiate.

Montrez également la procédure à suivre si la carte est **signalée comme perdue ou volée**.

Compétence 5 : Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement

Élément de la compétence :

5.5 Comptabiliser sa caisse

Progression de l'apprentissage

Initiation Progrès Maîtrise
✓ ✓ ✓

◇ Balancer les entrées et les sorties d'argent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Distinguer les sommes perçues sous différentes formes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparer le rapport de caisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Préparer et remettre le dépôt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Déclarer ses pourboires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que comptabiliser sa caisse à la fin du quart de travail consiste à vérifier si le total des différents modes de paiement (comptant, cartes, notes de chambre d'hôtel, bons de promotion et autres) correspond au total de la lecture de caisse.

Comptabilisation de la caisse

Expliquez :

- ◇ Que la procédure de fermeture de caisse sera facilitée si toutes les transactions sont enregistrées adéquatement durant le quart de travail.
- ◇ Qu'il convient d'effectuer la comptabilisation de la caisse dans un endroit retiré, hors de la vue des clients et clientes ou du public.
- ◇ Que, malgré la tentation de se dépêcher pour finir son quart de travail plus rapidement, il est préférable de se concentrer pour éviter les erreurs. Rappelez le dicton : « Pour aller plus vite, il faut parfois prendre son temps. »

Expliquez l'importance de **suivre avec rigueur une routine**. En procédant **de façon méthodique**, l'apprenti ou l'apprentie effectuera les opérations de caisse et de dépôt de façon plus efficace, et les erreurs seront moins fréquentes.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

La routine qui est présentée ci-dessous est utilisée dans plusieurs établissements. Chaque personne peut l'adapter en fonction du système de caisse utilisé et des procédures en vigueur dans l'établissement.

1. S'assurer que toutes les additions ont été traitées (fermées).
2. Obtenir le relevé des ventes du quart de travail (*reading*) à partir du terminal de point de vente ou de la caisse enregistreuse.
3. Reconstituer le fonds de caisse, s'il y a lieu. Expliquez que cette somme ne peut pas faire partie des recettes, puisqu'elle était présente au début du quart de travail.
4. Comptabiliser les recettes :
 - Séparer l'argent comptant des autres modes de paiement et en établir le total. La somme doit correspondre à la lecture de caisse pour ce mode de paiement.
 - Classer les factures par mode de paiement (comptant, cartes, notes de chambre d'hôtel, bons de promotion et autres), ainsi que par numéro de facture.
 - Comptabiliser le total des sommes pour chaque mode de paiement. Ceux-ci doivent correspondre aux lectures de caisse correspondantes.
5. Si les totaux ne correspondent pas :
 - Refaire les calculs. Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à trouver les erreurs de balancement les plus fréquentes.
 - Rapporter la situation à son supérieur immédiat ou à sa supérieure immédiate.
6. Rendre le fonds de caisse, s'il y a lieu. Par sécurité :
 - Effectuer le dépôt en compagnie d'une autre personne.
 - Faire signer le rapport de dépôt de caisse par un témoin.

Préparer et remettre le dépôt :

1. Déterminer le montant du dépôt :
 - Établir le total de l'ensemble des recettes autres que le comptant.
 - Soustraire les recettes autres que le comptant du total des recettes pour connaître le montant du dépôt comptant.
2. Préparer le dépôt en espèces :
 - Trier les billets par coupures.
 - Placer les billets dans le même sens, face vers le haut.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- Mettre les pièces d'une même dénomination en rouleaux, si le nombre le justifie.
 - Inscrire sur la feuille de fermeture le nombre de billets de chaque coupure et le montant des pièces de monnaie.
 - Respecter la politique de l'établissement au sujet des devises étrangères.
3. Organiser le dépôt des paiements autres que le comptant :
- Trier toutes les factures de cartes de crédit par société émettrice de carte en regroupant par exemple les factures Visa, les factures Mastercard, etc.
 - Préparer le rapport de caisse en regroupant toutes les factures par mode de paiement et en inscrivant les totaux sur la feuille de rapport.
4. Joindre le relevé de caisse et la documentation nécessaire au dépôt.
5. Faire vérifier le dépôt par son supérieur immédiat ou sa supérieure immédiate.
6. Remettre le dépôt à son supérieur immédiat ou à sa supérieure immédiate, ou le ranger dans un lieu sûr désigné par l'établissement.

Déclarer les pourboires

Enseignez à l'apprenti ou à l'apprentie la procédure pour déclarer ses pourboires. Expliquez que la loi oblige à déclarer **100 %** des pourboires reçus, peu importe le type de paiement utilisé par la clientèle.

Probité, intégrité et honnêteté

La manipulation d'argent peut susciter des tentations inappropriées. Au moment opportun, discutez avec l'apprenti ou l'apprentie de l'importance d'adopter des comportements responsables et honnêtes.

- ◇ Rappelez-lui que chaque emploi dépend de la santé financière de l'établissement.
- ◇ Expliquez-lui que l'établissement a mis en place de multiples moyens pour prévenir les pertes et les vols. Évidemment, ces moyens ne peuvent pas être divulgués.
- ◇ Amenez l'apprenti ou l'apprentie à prendre conscience des conséquences possibles d'un acte illégal :
 - Accusation criminelle.
 - Casier judiciaire en cas de condamnation (impossibilité de voyager, difficulté accrue de se trouver un emploi, etc.).
 - Perte de réputation au sein de son réseau.

Module 6 (complémentaire) Le service des vins

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'effectuer le service des vins.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Parce que ce ne sont pas tous les établissements qui servent du vin, le module 6 n'est pas obligatoire pour l'obtention du certificat de qualification professionnelle. Il s'agit d'une compétence complémentaire qui, lorsqu'elle est maîtrisée, donne accès à une attestation distincte.

L'apprenti ou l'apprentie ayant à effectuer le service des vins doit avoir une bonne maîtrise de la prise de commande (tout le module 3) et être capable de bien cerner les besoins des convives (élément de compétence 1.3). Il ou elle aurait également avantage à maîtriser au préalable les éléments de compétence ayant trait au service (4.2 et 4.4) avant d'aborder le service des vins.

L'univers du vin est vaste et complexe, et ne s'apprend certainement pas en une seule discussion. L'apprenti ou l'apprentie devra y mettre du sien pour réussir à le maîtriser. En plus des activités de ce module et de l'expérience acquise en établissement, invitez l'apprenti ou l'apprentie :

- ◇ À suivre un cours de dégustation. Au Québec, ils sont de plus en plus populaires et accessibles. Une recherche sur Internet avec les mots clés « cours – dégustation – vin » et le nom de la région permettra d'en repérer facilement¹⁵.
- ◇ À lire des livres d'introduction¹⁶ sur le vin, ainsi que des guides des vins annuels.
- ◇ À consulter des sites Internet spécialisés sur le sujet. Ils sont nombreux et tous plus intéressants les uns que les autres, à commencer par celui de la Société des alcools du Québec (SAQ).
- ◇ À devenir membre d'une association professionnelle de sommellerie, telle que l'ACSP (Association canadienne des sommeliers professionnels).

15. La Société des alcools du Québec ne donne plus de cours de dégustation, mais peut en suggérer.

16. Voici deux exemples de livres d'introduction que les experts et expertes consultés ont suggérés :

- E. MCCARTHY, et autres, *Le vin pour les nuls*, 5^e éd., Paris, First, 2011.
- P. CASAMAYOR, *Le vin en 80 questions*, Paris, Hachette pratique, 2010.

- ◇ À assister aux présentations des fournisseurs et des importateurs.
- ◇ Et, pourquoi pas, à goûter et déguster de façon structurée les vins offerts par l'établissement. Attention : simplement boire des vins entre amis ne suffit pas; il faut les déguster et les documenter, c'est-à-dire noter leur nom, leur histoire, leurs spécificités, leur arôme, leur goût, etc.

Il est également important de mentionner à l'apprenti ou à l'apprentie que le service des vins est sujet aux modes et aux théories souvent idéologiques, et qu'il n'est pas rare d'assister à des divergences d'opinion entre spécialistes. Par conséquent, il n'y a pas de vérité absolue dans ce domaine :

- ◇ L'essentiel est d'appliquer les méthodes de service de l'établissement et de s'y tenir. Rappelez constamment que, dans un autre établissement, elles pourraient être différentes.
- ◇ Les éléments présentés dans ce guide sont des recommandations qui doivent être adaptées au contexte de l'établissement.

Compétence 6 : Être capable d'effectuer le service des vins			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
6.1 Décrire les vins	✓	✓	✓
◇ Présenter la carte des vins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Répondre aux questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Le service efficace du vin nécessite de bien connaître cet univers pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Être en mesure d'en parler de façon crédible. ◇ Influencer les choix des convives à l'aide de conseils judicieux. ◇ S'assurer que les convives aient une expérience gustative positive. <p>Initiez l'apprenti ou l'apprentie en lui communiquant votre propre passion du sujet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Amenez l'apprenti ou l'apprentie à démystifier cet univers à petites doses. Avec de la patience, il ou elle en connaîtra chaque jour davantage. <ul style="list-style-type: none"> • L'apprenti ou l'apprentie prendra de l'assurance, et ses succès auprès des convives l'encourageront à persévérer. • Plus sa confiance en soi sera grande, plus il lui sera facile de vendre des vins plus chers. ◇ Développez son intérêt par les sens. <ul style="list-style-type: none"> • Faites-lui déguster les principaux vins de l'établissement pour l'aider à s'y retrouver et à établir ses propres repères. • Montrez-lui à reconnaître et à apprécier les caractéristiques de ces vins. • Amenez l'apprenti ou l'apprentie à apprécier l'art des accords mets-vins.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Si, après plusieurs dégustations, l'apprenti ou l'apprentie éprouve de la difficulté à reconnaître et à apprécier les caractéristiques des vins, ne lui en tenez pas rigueur : cette personne n'a peut-être pas le « nez » qui convient pour cela (capacité olfactive et gustative). Ça ne l'empêchera pas de servir adéquatement les convives.

D'entrée de jeu, enseignez les notions de base :

- ◇ Les **types** de vins :
 - Évidemment, les vins selon leur robe : blanc, rouge et rosé.
 - Les vins fortifiés (pineau des Charentes, porto, vermouth, vin de glace, madère, marsala, etc.).
 - Les vins effervescents (par opposition aux vins tranquilles) : les champagnes et les mousseux.
- ◇ Les principaux **cépages** (cabernet-sauvignon, syrah, chardonnay, etc.) et leurs caractéristiques.
- ◇ L'échelle de **douceur** des vins : sec, demi-sec, doux, moelleux et liquoreux.
- ◇ Le **corps** du vin : maigre, léger, corsé, puissant.
- ◇ Les types d'**arôme** : floral, fruité, végétal, épicé, animal, fruits secs et autres.
- ◇ Les informations importantes sur les **étiquettes** des bouteilles :
 - Le nom du vin.
 - Le nom du producteur (le vignoble) ou de l'embouteilleur.
 - L'agent ou importateur.
 - Le pays d'origine.
 - Appellation : la région d'origine.
 - Millésime : l'année de production.
 - Le ou les cépages.
 - Le taux d'alcool.
 - Le volume en liquide (ex. : 750 ml).
 - Le numéro de contrôle réglementaire

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Au-delà des notions de base, il est important de connaître :

- ◇ Le nom et les caractéristiques **des vins de la carte** de l'établissement. Centrez-vous d'abord sur les plus classiques avant d'aborder les produits plus spécialisés, moins connus ou moins à la portée de toutes les bourses.
- ◇ **L'histoire de ces vins**, s'il y a lieu. Expliquez que toute anecdote racontée sur un vin permet aux convives d'entrer en relation avec le produit sur une base plus affective que rationnelle, ce qui les porte à le désirer... et à l'apprécier davantage.
- ◇ Où trouver la **fiche descriptive** du vin, car plus une personne connaît les produits, plus elle est en mesure de les vendre :
 - Celle remise par le fournisseur, ou téléchargeable à partir de son site.
 - Celle du site de la SAQ, mais aussi celles de plusieurs sites de connaisseurs.
 - Celle des guides des vins de l'année.
 - Celle qui figure sur l'étiquette de la bouteille. Elle résume parfois les principales caractéristiques du produit.

Invitez l'apprenti ou l'apprentie à **se tenir au courant des changements** apportés à la carte des vins. Expliquez que celle-ci est nécessairement appelée à changer régulièrement, puisque les stocks doivent être renouvelés au gré des millésimes, des modes, du goût de la personne responsable des achats, et de bien d'autres facteurs.

Présenter la carte des vins

Montrez à remettre la carte des vins selon la politique de l'établissement. Différents scénarios sont possibles. Par exemple :

- ◇ Proposer la carte et voir s'il y a un intérêt à la consulter : « Désirez-vous la carte des vins? » Ou encore : « Désirez-vous un apéritif? (silence)... ou voulez-vous voir la carte des vins maintenant? »
 - La personne qui s'avance à répondre est généralement celle à qui il faut remettre la carte.
 - On peut remettre la carte en la présentant ouverte à la première page.
- ◇ Remettre automatiquement la carte sans la proposer, après l'eau et les menus, en disant : « Je vous laisse la carte des vins pour consultation. »
- ◇ Dans le cas d'une réservation, la carte des vins doit, en principe, être présentée à la personne qui a fait la réservation. Dans le doute, la déposer au milieu de la table.

Compétence 6 : Être capable d'effectuer le service des vins			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation	Progrès	Maîtrise
6.2 Suggérer des associations de mets et de vins	✓	✓	✓
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Bien connaître les vins offerts par l'établissement est important, mais il faut aussi connaître avec quoi ils se marient le mieux, pour être en mesure de bien conseiller la clientèle. Expliquez :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Que le vin doit s'harmoniser avec le mets qu'il accompagne. L'un et l'autre peuvent même contribuer à se mettre mutuellement en valeur, à rehausser leur saveur respective. ◇ Que, lorsqu'un vin et un mets sont mal assortis, l'un et l'autre peuvent se nuire mutuellement. <p>Enseignez les grands principes de l'accord mets-vins. Ceux-ci sont peu nombreux, mais ils peuvent varier selon les écoles de pensée et les spécialistes. Les exemples qui suivent ne sont que des suggestions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Généralement, le choix du vin doit tenir compte : <ul style="list-style-type: none"> • De la matière première dominante (poisson, volaille, bœuf, pâtes, etc.). • De la méthode de préparation (bouilli, grillé, rôti, en sauce, etc.). • Des ingrédients utilisés pour aromatiser le mets (vinaigre, épices, etc.). ◇ Quelques règles de base peuvent varier selon les écoles de pensée : <ul style="list-style-type: none"> • Un fromage ou un plat régional se marie généralement bien avec un vin régional. Ex. : un riesling d'Alsace accompagne bien une quiche lorraine. • Les plats au vin s'accompagnent d'un vin du même type. Ex. : un bœuf bourguignon au bourgogne (pinot noir) s'accompagne... d'un pinot noir. • Un plat acide doit être accompagné d'un vin léger et acide, alors qu'un plat plus riche et gras sera avantagé par un vin plus corsé, plus riche en tanins. • Les aromates d'un plat devraient se marier avec les arômes du vin. Ex. : un plat aux agrumes se mariera avec un vin ayant des dominantes d'agrumes. • Les plats aux goûts subtils s'harmonisent avec des vins délicats, alors que les plats relevés se marient mieux avec des vins au goût prononcé. • La couleur des aliments suggère le type de vin. Ex. : les viandes, les fruits et les légumes rouges s'harmonisent avec les vins rouges, et les fruits blancs, avec les vins blancs. Par contre, les viandes rosées (à la cuisson) peuvent se marier avec du blanc ou du rouge, selon les ingrédients d'accompagnement.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- La température et la saison peuvent influencer le choix du vin. Par exemple, en été, il est préférable de suggérer des vins plus acides ou légers, donc plus désaltérants (ex. : les rosés), que des vins plus doux ou plus corsés, donc plus lourds (ex. : la syrah).
- ◇ Les vins doivent être servis dans un certain ordre de progression :
 - Les blancs avant les rouges.
 - Les secs avant les liquoreux (sauf lorsque servi en apéritif).
 - Les légers avant les corsés.
 - Les vins jeunes avant les vins évolués (vieillis).
 - Les bons vins avant les vins excellents.
- ◇ Invitez l'apprenti ou l'apprentie à consulter les nombreux sites Internet consacrés à cette science, en entrant dans un moteur de recherche les mots clés « accord – mets – vin », en commençant par celui de la SAQ (voir l'onglet Mets et vins, mais aussi la fiche technique des vins).
- ◇ Suggérez des livres traitant de ce sujet¹⁷.

Cependant, la maîtrise des accords mets-vins ne se fera pas du jour au lendemain. Au début, l'apprenti ou l'apprentie aura besoin de **points de repère** :

- ◇ Demandez à un expert ou à une experte (idéalement un sommelier ou une sommelière) de suggérer une liste d'accords entre les vins de l'établissement et les mets du menu¹⁸. Invitez l'apprenti ou l'apprentie à apprendre cette liste, sinon par cœur, du moins dans les grandes lignes.
- ◇ Lorsque, au début de son quart de travail, l'apprenti ou l'apprentie s'informe des nouveautés ou des plats du jour, il ou elle devrait s'informer également des vins à proposer pour les accompagner.
- ◇ Dans le cas d'une tablee aux mets disparates, mais où le vin servi est commun à tous, indiquez à l'apprenti ou à l'apprentie quels vins peuvent convenir dans de telles situations : les cépages plus universels ou les compromis possibles.
- ◇ Rappelez que la personne qui commande le vin est celle qui a normalement le dernier mot sur le choix.

Plutôt que de faire semblant d'être un expert ou une experte, il convient d'**admettre** avec transparence et humilité **sa méconnaissance** du domaine, tout en donnant des conseils judicieux. Par exemple, dire :

- ◇ « Je ne suis pas un spécialiste des vins. Par contre, notre sommelière (ou notre spécialiste) recommande vivement ces trois vins pour accompagner ce type de plat. »

17. Les experts et expertes consultés ont suggéré : Jacques Orhon, *Harmonisez vins et mets*, Montréal, Les Éditions de l'Homme, 2004.

18. Dans certains établissements, les suggestions d'accords mets-vins sont indiquées dans le menu.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Montrez comment **proposer des vins** :

- ◇ En s'informant des goûts des convives à l'aide des techniques présentées à l'élément de compétence 1.3 : *Cerner les besoins des convives*. Par exemple :
 - « Que buvez-vous d'habitude? »
 - « Préférez-vous le blanc ou le rouge? »
 - « Avez-vous une préférence en termes de cépage? de pays? de région? »
 - Etc.
- ◇ En s'informant du budget de la personne : « Indiquez-moi votre budget. » ou « Avez-vous une idée de combien vous voulez payer? »
- ◇ En suggérant un éventail de deux ou trois prix, lorsque le budget de la personne est difficile à cerner.

Invitez l'apprenti ou l'apprentie à s'informer des **vins à promouvoir en priorité**, soit pour accroître le chiffre d'affaires, soit parce que, n'étant pas des produits de garde, il faut les écouler avant qu'ils ne deviennent moins bons.

Suggérez des trucs pour **sceller la vente**. Par exemple, dire au client ou à la cliente :

- ◇ « Monsieur est un connaisseur! » ou « Madame semble s'y connaître! »
- ◇ « Vous avez fait un bon choix. »
- ◇ « Ce vin est une importation privée. Vous ne le trouverez pas ailleurs qu'ici. »

Beaucoup de personnes sont en mesure d'apprécier les vins, mais elles n'ont pas une connaissance suffisante pour faire des choix éclairés. Expliquez qu'il faut **être respectueux du niveau de compétence des convives**.

- ◇ Certains peuvent être mal à l'aise d'afficher devant les autres leur méconnaissance des vins, ou peuvent craindre de passer pour une personne qui manque de goût.
- ◇ Le préposé ou la préposée ne doit pas étaler ses connaissances pour impressionner la clientèle... et lui démontrer qu'elle en sait moins qu'elle.
- ◇ Montrez à l'apprenti ou à l'apprentie à **ajuster son discours** de façon que le client ou la cliente ait l'impression d'être une personne relativement compétente sur le sujet.

Compétence 6 : Être capable d'effectuer le service des vins			
Élément de la compétence :	Progression de l'apprentissage		
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓
6.3 Appliquer les techniques de service du vin			
◇ Vérifier la bouteille et sa température	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Présenter le vin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Ouvrir la bouteille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Faire goûter le vin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Faire respirer ou décanter le vin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
◇ Verser le vin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
<p>Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Que le vin est perçu comme une boisson de luxe. Plus il est de qualité (et cher), plus les convives s'attendent à ce que le service l'habille d'un certain décorum pour en rehausser la valeur et le caractère luxueux. ◇ Que le service du vin doit, par conséquent, suivre un protocole, un rituel. Celui-ci peut varier selon les politiques de l'établissement, d'une part, et selon la gamme de qualité de service à laquelle celui-ci aspire, d'autre part. ◇ Qu'au-delà de tout formalisme, de tout protocole, la satisfaction des besoins de la clientèle doit rester au centre des préoccupations du préposé ou de la préposée au service. En d'autres mots : <ul style="list-style-type: none"> • Il faut appliquer la technique de service du vin mais, avant tout, il faut rester attentif aux besoins des convives et chercher à les combler sans compromis. • <i>La technique ne doit jamais passer avant le bien-être du client ou de la cliente.</i> <p>Choix du verre</p> <p>Montrez :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ À mettre sur la table les verres appropriés selon le vin commandé. Expliquez que les verres à vin se déclinent en une infinité de variétés. Cependant, la plupart des établissements utilisent un choix limité de verres : <ul style="list-style-type: none"> • Le verre universel, donc utilisé pour le blanc et le rouge, sans distinction. • Des verres spécialisés : un pour le blanc et un pour le rouge. • Des flûtes ou des tulipes pour les mousseux et les champagnes.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ À ne prendre que des **verres intacts, propres et bien rincés**... donc sans odeur de savon. Soulignez que si un verre propre passe inaperçu, un verre sale est tout de suite repéré!

Vérification de la bouteille

Enseignez :

- ◇ À repérer la **bonne bouteille**. Décrivez le **système de rangement** pour lui permettre de trouver le produit commandé en un rien de temps.
- ◇ À vérifier que la capsule et l'étiquette sont **intactes**. Dans le cas contraire, il faut rapporter la bouteille à la personne responsable de la cave et en choisir une autre.
- ◇ À faire une lecture attentive de l'**étiquette**, pour s'assurer de choisir le bon produit. Expliquez que certains vins ont des noms similaires et peuvent donc être facilement confondus.

Vérification de la température

Enseignez à vérifier la **température** de la bouteille. Au début, montrez à utiliser un thermomètre conçu pour le vin et, avec l'expérience, à jauger la température au toucher.

Expliquez :

- ◇ Que la **température recommandée** est celle qui est indiquée sur la bouteille, sur la fiche technique du vin ou sur une charte des températures de service¹⁹. Idéalement, remettez une telle charte à l'apprenti ou à l'apprentie, ou affichez-la bien en vue. Par exemple :
 - Les rouges : les légers entre 12 °C et 14 °C, les moyennement corsés entre 15 °C et 16 °C, et les corsés autour de 18 °C .
 - Les blancs : entre 8 °C et 10 °C.
 - Les mousseux et les champagnes : entre 6 °C et 8 °C.
- ◇ Qu'un vin léger ou dont l'acidité est plus élevée doit être bu plus frais qu'un vin charpenté et complexe.
- ◇ Que la **température maximale** de service est de 18 °C. Au-dessus de cette température, l'alcool devient plus volatil et donc dominant, les tanins deviennent astringents et des arômes particuliers peuvent être rehaussés au détriment d'autres.
- ◇ Qu'un vin **trop froid** dégage mal ses arômes et, en plus, peut inhiber les capacités du goût et de l'odorat.

19. Les températures recommandées peuvent varier selon les experts et expertes.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Qu'il convient d'amener le vin à sa température de service lorsque celle-ci n'est pas conforme :
 - Le **rafraîchissement** des vins (mousseux, rosés et blancs) se fait dans un seau à glace rempli aux trois-quarts d'eau froide et, au besoin, d'un peu de glace. S'il faut rafraîchir un rouge, il faut mettre moins de glace dans le seau et y laisser la bouteille moins longtemps. Il est possible de mettre du sel pour « activer » la glace.
 - Le **chambrage** d'un vin trop froid se fait en le sortant de la cave suffisamment à l'avance. Il est également possible de le verser dans une carafe, ou de le décanter, pour gagner quelques degrés.
- ◇ Qu'il vaut mieux servir les vins avec **un ou deux degrés en dessous** de la température recommandée, surtout l'été, car il se réchauffera dans le verre et durant le repas.

Transport de la bouteille

Montrez :

- ◇ À placer une serviette de tissu pliée sur le bras qui porte la bouteille ou le seau.
- ◇ À éviter de secouer ou de manipuler brusquement la bouteille. Expliquez que le fait de la secouer a pour effet de soulever la lie ou de créer un surplus de mousse au moment de son ouverture.
- ◇ À apporter les blancs, les mousseux et les rosés dans le seau à glace. La bouteille doit être recouverte d'un linceul, et le seau doit être placé sur une assiette ou dans un support à seau à proximité de la table.
- ◇ À transporter les rouges en les tenant par le bas, près du corps pour maintenir la bouteille le plus stable possible.

Présentation du vin

La présentation de la bouteille doit respecter un certain protocole :

1. Présenter la bouteille à la personne qui a commandé le vin :
 - a. Par la gauche.
 - b. En l'inclinant avec élégance, l'étiquette tournée vers la personne.
 - c. En tenant le corps de la bouteille d'une main et le goulot de l'autre.
 - d. Un linceul peut être utilisé pour la main qui tient le corps de la bouteille, particulièrement si celle-ci vient du seau et qu'elle peut dégoutter sur les convives. Il ne faut cependant pas essuyer la bouteille.
2. Énoncer clairement le nom du vin, son appellation, son millésime et sa classification (ex. : grand cru).
3. Attendre l'approbation de la personne pour s'assurer d'avoir la bonne bouteille. Si elle ne répond pas, demander : « Est-ce à votre goût? »

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Ouverture de la bouteille

Enseignez à ouvrir les bouteilles en utilisant la technique appropriée :

1. S'installer de façon à ne pas envahir l'espace des convives, si possible un peu à l'écart. Expliquez que l'ouverture d'une bouteille comporte toujours un risque d'éclabousser un vêtement, et que le vin rouge tache!
2. Mettre la bouteille sur la table, sur une assiette ou sur un sous-bouteille. L'étiquette doit faire face à la personne. S'il s'agit d'un vin rafraîchi, remettre la bouteille dans le seau et la tenir verticalement et fermement pour l'ouvrir.
3. S'il s'agit d'un **bouchon dévissable**, le dévisser en maintenant la bouteille immobile, puis mettre le bouchon dans un endroit discret, par exemple dans sa poche. Il ne faut pas le remettre au goûteur où à la goûteuse pour inspection.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

4. S'il s'agit d'un **bouchon de liège** ou l'équivalent (matière synthétique) :
- a. À l'aide de la lame du couteau de sommelier²⁰, enlever la capsule en la coupant uniformément et complètement sous le col, et retirer toute trace de cire de la lame. C'est le couteau qui tourne autour de la bouteille, et non l'inverse.
 - b. S'il y a de la cire, il faut l'enlever en bloc, et non la gratter.
 - c. Placer la cire ou l'aluminium dans un endroit discret, par exemple dans sa poche.
 - d. Essuyer l'embouchure et le dessus du bouchon à l'aide du linceul.
 - e. Insérer la vrille du tire-bouchon au centre du bouchon, puis visser verticalement, sans tourner la bouteille, en étant le plus discret possible.
 - f. Éviter de visser de travers et de toucher la paroi de verre, ou de visser trop profond et de percer l'extrémité du bouchon pour ne pas l'émietter dans le goulot de la bouteille.
 - g. Avec le levier de l'instrument, retirer le bouchon doucement et sans faire de bruit, en veillant à ne pas l'endommager ou à ne pas faire jaillir de vin. Il faut éviter de faire sauter le bouchon pour faire un « pop ».
 - h. Si le bouchon est fait de liège, le passer discrètement près de son nez pour le sentir, mais pas trop près pour des raisons d'hygiène. S'il est bouchonné, retirer le vin, et dire : « Je vais vous le changer, car il n'est pas à son maximum. » Rassurez l'apprenti ou l'apprentie en lui expliquant que, sauf exception, la SAQ rembourse ces bouteilles.
 - i. Dévisser le bouchon de la vrille.
 - j. Si le bouchon est fait de liège, remettre le bouchon au goûteur ou à la goûteuse pour inspection, en le plaçant devant son verre. Il ou elle pourrait se montrer insatisfait si le bouchon est défectueux ou cassé. Le cas échéant, offrir d'apporter une autre bouteille de vin.

20. Le limonadier est un type de tire-bouchon comprenant un décapsuleur de bouteille, donc d'usage plus varié que le couteau du sommelier.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

5. S'il s'agit d'un **mousseux** :

- a. Dégager la coiffe d'aluminium et retirer le muselet en maintenant le pouce sur le bouchon pour éviter qu'il ne parte sous la pression du gaz.
- b. Ranger la coiffe et le muselet dans un endroit discret, par exemple dans sa poche.
- c. Tenir la bouteille à un angle de 45°, en dirigeant le bouchon vers un endroit libre de toute personne ou d'objet cassant et en continuant d'exercer une pression sur le dessus du bouchon avec le pouce.
- d. Couvrir le goulot et le bouchon avec le litem, en maintenant la pression sur le bouchon avec l'autre main.
- e. Faire tourner doucement la bouteille en tenant fermement la serviette d'une main et le bouchon de l'autre. Laisser sortir la pression lentement et doucement pour éviter que le bouchon ne saute. La mousse ne doit pas gicler.
- f. Essuyer le bord du goulot avec le litem pour enlever tout résidu avant de verser.

Faire goûter le vin

Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que le client ou la cliente doit goûter le vin et se prononcer sur sa qualité avant qu'on ne commence à le servir à tous les convives, car il arrive assez fréquemment qu'il soit altéré au point d'être moins agréable, voire imbuvable :

1. Verser (toujours par la droite) une petite quantité de vin (environ 45 à 60 millilitres) dans le verre du goûteur ou de la goûteuse.
2. Attendre son approbation pour commencer à servir les convives.
3. Si, après avoir goûté le vin, la personne refuse la bouteille, suivre la politique de l'établissement. Par exemple :
 - a. Retirer le vin refusé, ainsi que le verre, et les rapporter à la personne responsable de la cave.
 - b. Proposer une autre bouteille, soit du même vin, soit d'un autre vin.
4. Une fois le vin accepté par le goûteur ou la goûteuse, lui proposer d'aérer le vin (voir ci-après). Il est également possible d'offrir d'aérer le vin au moment de présenter la bouteille.

Lorsqu'un client ou une cliente refuse une bouteille, et si la politique de l'établissement le permet :

- ◇ L'apprenti ou l'apprentie devrait lui demander les raisons pour lesquelles le vin semble inacceptable, ou quel aspect en particulier lui déplaît.
- ◇ De votre côté, profitez-en pour amener l'apprenti ou l'apprentie à développer davantage son goût et son expérience en lui faisant goûter le vin défectueux et en identifiant avec lui ou elle ses défauts.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

Faire respirer ou décanter le vin

Décrivez à l'apprenti ou à l'apprentie les deux raisons pour lesquelles les convives souhaitent carafier un vin :

- ◇ Pour l'aérer, l'oxygéner et en réveiller les arômes. Cette opération est particulièrement pertinente pour les vins jeunes ayant un bon potentiel de vieillissement, donc ayant besoin d'un petit coup de pouce pour les mettre en valeur.
- ◇ Pour le décanter, c'est-à-dire pour séparer le liquide de ses éventuels dépôts qui risquent de gêner le plaisir de la dégustation. Cette opération vise surtout les vins rouges ayant vieilli ou les vins non filtrés.

Enseignez la technique pour **aérer le vin** (« passer le vin en carafe ») :

1. Verser une petite quantité de vin dans une carafe et la remuer pour en tapisser les parois. Cette opération s'appelle l'envinage.
2. Vider la carafe dans un verre. Ce vin devra être jeté plus tard.
3. Transvaser lentement le reste de la bouteille dans la carafe en faisant couler le vin sur la paroi pour mieux l'aérer.
4. Mettre la carafe sur une assiette et déposer le tout sur la table. Si les circonstances le permettent, laisser reposer le vin quelque temps avant de servir. Expliquez à l'apprenti ou à l'apprentie que, idéalement, un vin carafé devrait reposer au moins une heure, voire deux, ce qui est rarement possible en contexte de restauration!
5. Selon la politique de l'établissement, laisser la bouteille et le bouchon sur la table ou les enlever.

Enseignez la technique de **décantage du vin**. Expliquez qu'il faut procéder à cette opération lorsque le client ou la cliente le demande, ou lorsque le vin n'est pas jeune et qu'il risque d'y avoir des dépôts au fond de la bouteille :

1. Rappelez que le plus important consiste à *manipuler la bouteille le plus délicatement possible* pour éviter de faire remonter les dépôts.
2. Laisser reposer la bouteille sur la table quelques minutes pour que la lie se dépose au fond.
3. Ouvrir la bouteille. Durant cette opération, *c'est le couteau du sommelier qui bouge, jamais la bouteille.*

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

4. Procéder à la dégustation. Expliquez qu'il ne sert à rien de continuer l'opération si le vin n'est pas bon.
 - a. Sentir le bouchon pour s'assurer que le vin n'est pas bouchonné et le remettre au goûteur ou à la goûteuse.
 - b. Servir très délicatement une petite quantité de vin dans un verre.
 - c. Procéder à l'examen visuel puis olfactif du vin. *Ne pas le goûter*. Si le vin n'est pas bon, retirer immédiatement la bouteille.
 - d. Verser le contenu du verre dans la carafe et remuer celle-ci pour tapisser les parois avec le vin.
 - e. Reverser le contenu de la carafe dans le verre. Demander au goûteur ou à la goûteuse de procéder à l'examen gustatif, et attendre son approbation. Encore une fois, si le vin n'est pas bon, retirer immédiatement la bouteille.
5. Allumer sa bougie.
6. Placer l'épaule (le bas du goulot) de la bouteille à la hauteur de la flamme, et non sous la flamme, afin de voir par transparence la limpidité du vin.
7. Pencher la carafe et y verser le vin lentement, et très délicatement, en faisant couler le liquide le long de la paroi.
 - a. Observer constamment à travers le goulot l'apparition d'un dépôt ou de vin trouble.
 - b. Dès que le dépôt apparaît, cesser l'opération sans hésitation. Il vaut mieux laisser un peu de bon vin dans la bouteille que de laisser passer du vin trouble dans la carafe.
 - c. Éteindre la bougie avec ses doigts humidifiés. Ne jamais souffler la bougie, car l'odeur pourrait gêner la dégustation du vin.
8. Placer la carafe sur la table, dans une assiette. Si le vin est âgé, il n'est pas nécessaire d'attendre pour le servir, car son aération ne mettra pas davantage en valeur son bouquet.
9. Laisser la bouteille sur la table, sur une assiette ou un sous-bouteille.

Verser le vin

Enseignez les techniques de service du vin :

- ◇ Après l'approbation du goûteur ou de la goûteuse, commencer à servir les convives en respectant le protocole de préséance de l'établissement (voir la page 115), et en terminant par le goûteur ou la goûteuse.
- ◇ Remplir le verre au tiers, ou selon sa taille. Si le nombre de convives qui se partagent la même bouteille est élevé, en verser moins pour que chaque personne reçoive la même quantité.
- ◇ Tourner l'étiquette vers la personne qui est servie pour qu'elle puisse la voir.
- ◇ Éviter que la bouteille ou la carafe ne touche le bord du verre au moment de verser le vin.

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- ◇ Éviter de soulever les verres de la table pour verser le vin.
- ◇ Pour chaque verre, tourner légèrement la bouteille en finissant de verser, afin de prévenir les gouttes.
- ◇ Essuyer le bord du goulot avec une serviette de tissu propre pour éviter les dégâts.
- ◇ S'il reste du vin dans la bouteille, placer celle-ci sur la table ou, si c'est un vin rafraîchi, dans le seau en la couvrant d'un linceul. Celui-ci sert à essuyer l'eau de la bouteille au moment de resservir les convives.
- ◇ Servir le mousseux en versant lentement le liquide. Cesser de verser lorsque la mousse atteint le bord du verre. Laisser la mousse retomber, puis recommencer à verser.

Vin servi au verre

Expliquez que le vin peut être commandé au verre dans la plupart des établissements. Celui-ci est alors servi comme une autre boisson (voir l'élément de compétence 4.2 : *Préparer les boissons chaudes et froides*). Dans un tel cas, c'est le ou la responsable des vins de l'établissement qui goûte le produit avant de le servir, et non le client ou la cliente.

Consignes diverses

- ◇ Montrez à retirer les **différents formats de bouchon**.
 - Les petites bouteilles de 375 ml doivent être ouvertes avec dextérité, car le bouchon est plus petit et plus cassant.
 - Par contre, le bouchon du magnum (1,5 L) exige plus de puissance (mais la même discrétion).
- ◇ Servir **le vin avant le mets** qu'il accompagne.
- ◇ **Remplir les verres régulièrement**. Expliquez :
 - Qu'un verre ne doit jamais rester vide.
 - Que les convives ne devraient pas avoir à se servir eux-mêmes.
- ◇ Avant de débarrasser un plat, faire une tournée pour ajuster ou remplir à nouveau les verres.
- ◇ Retirer sans délai les bouteilles vides et tout bouchon restés sur la table. Ne jamais remettre une bouteille vide dans le seau.
- ◇ Lorsqu'une bouteille est terminée, demander aux convives s'ils en veulent une autre. S'ils sont d'accord :
 - Proposer de changer ou d'accorder le vin en fonction de la suite. Par exemple :
 - « Désirez-vous le même vin, ou souhaitez-vous changer pour mieux harmoniser votre vin à votre prochain mets? »
 - « Que diriez-vous d'essayer un vin différent? »
 - « Puis-je vous suggérer un vin plus corsé pour accompagner votre agneau? »

PRÉCISIONS SUR LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE

- Pour chaque nouvelle bouteille, redonner au goûteur ou à la goûteuse un verre propre pour lui permettre de goûter le vin dans des conditions idéales. Expliquez que tout reste de vin dans un verre peut contaminer le goût du nouveau vin, surtout s'il ne s'agit pas du même.
- Changer également les verres des autres convives si le vin n'est pas le même.

CONFIRMATION DE L'ATTEINTE DE LA COMPÉTENCE

Pour confirmer la maîtrise de la compétence de ce module par l'apprenti ou l'apprentie, vous pouvez vérifier sa capacité à effectuer le service des vins en fonction des critères d'évaluation indiqués dans le carnet d'apprentissage, à la suite de chaque élément de compétence.

Vous disposez également, dans le présent guide, de plusieurs précisions pour chaque élément de compétence. Celles-ci constituent des aide-mémoire utiles non seulement pour l'apprentissage, mais aussi pour vous assurer que l'apprenti ou l'apprentie maîtrise chacun des aspects importants de l'élément de compétence.

En accord avec chacune des sections de ce module, l'apprenti ou l'apprentie devra être en mesure d'**effectuer le service des vins** :

- ◇ Avec succès et assurance.
- ◇ À plusieurs reprises : il ou elle doit pouvoir reproduire ce succès afin de démontrer qu'il n'est pas dû au hasard.
- ◇ En sachant pleinement ce qu'il ou elle fait et pourquoi il ou elle le fait. L'apprenti ou l'apprentie doit pouvoir expliquer la raison d'être de ses gestes.
- ◇ Sans avoir à être supervisé ou supervisée dans l'exécution de cette compétence. En d'autres termes, vous devriez pouvoir lui confier avec assurance la responsabilité complète du service des vins.

L'apposition des initiales et des signatures aux endroits appropriés dans le carnet confirme l'acquisition de l'ensemble de la compétence de ce module.

Compétence 1 : Être capable de cultiver la relation avec la clientèle	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
Éléments de la compétence :	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
1.4 Recevoir et traiter les commentaires et les plaintes ◇ Vérifier la satisfaction de la clientèle ◇ Utiliser des techniques d'écoute active ◇ Appliquer une procédure de traitement de plainte ◇ Proposer des solutions	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 	
1.5 Traiter les cas de clients ou clientes difficiles ◇ Intervenir auprès des clients ou clientes difficiles ◇ Appliquer des procédures d'intervention pour régler la situation	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 	
1.6 Gérer ses réactions émotives ◇ Maintenir un comportement professionnel ◇ Réagir positivement en toute situation	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 	

Compétence 2 : Être capable d'effectuer la mise en place	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
Éléments de la compétence :				
2.1 Aménager la salle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Préparer les aires de service				
◇ Vérifier la disponibilité et la qualité des stocks nécessaires dans les aires de service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Approvisionner les aires de service en fournitures, en condiments et en nourriture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Assurer la rotation des stocks périssables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Présenter des suggestions d'achat pour remplacer les produits manquants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3 Dresser et entretenir les tables				
◇ Vérifier la propreté du mobilier, du plancher et des accessoires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Astiquer le matériel de table	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Placer les couverts, les assiettes, les verres, les condiments et les décorations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Ajuster les verres et les couverts durant le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.4 Débarrasser les tables et les aires de service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.5 Effectuer le rangement et l'entretien des aires de travail				
◇ Nettoyer les équipements et le matériel de salle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Tenir ses aires de travail propres et en ordre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Emballer les aliments en vue de leur conservation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Éliminer les déchets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Faire le ménage complet des aires de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Compétence 3 : Être capable de prendre et de transmettre les commandes	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
Éléments de la compétence :				
3.1 Recueillir des informations sur les menus et les produits				
◇ Consulter différentes sources d'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Valider les informations auprès des personnes responsables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Vérifier les particularités et caractéristiques de certains items	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Renseigner les convives sur les menus et les produits				
◇ Présenter et expliquer les différents types de menus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Décrire les mets et les boissons	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Renseigner les convives sur les délais de préparation et autres contraintes associées à certains produits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Répondre aux questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Communiquer les dispositions de l'établissement relatives aux allergies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3 Conseiller la clientèle				
◇ Aider les convives à choisir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Présenter des suggestions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Appliquer des techniques de vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.4 Noter les commandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.5 Transmettre les commandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Compétence 4 : Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
Éléments de la compétence :				
4.1 Organiser le service				
◇ Planifier le déroulement du service de chaque tablee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Coordonner la réalisation des tâches entre les différentes tablees	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Synchroniser la sortie des plats avec la cuisine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.2 Préparer les boissons chaudes et froides	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.3 Commander le service suivant d'une tablee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.4 Servir les mets et les boissons				
◇ Prendre livraison des boissons et des plats à servir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Appliquer les techniques de service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Optimiser les opérations et les déplacements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Réapprovisionner les tables au cours du repas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Porter assistance aux autres membres du personnel de salle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Compétence 5 : Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
Éléments de la compétence :				
5.1 Préparer le matériel de caisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.2 Préparer l'addition				
◇ Saisir les données avec le terminal de point de vente ou la caisse enregistreuse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Vérifier et imprimer l'addition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.3 Présenter l'addition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.4 Percevoir les paiements				
◇ Encaisser les paiements au comptant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Traiter les paiements par carte de crédit ou de débit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Traiter les gratuités, les corrections, les cartes-cadeaux et les bons de réduction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.5 Comptabiliser sa caisse				
◇ Balancer les entrées et les sorties d'argent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Distinguer les sommes perçues sous différentes formes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Préparer le rapport de caisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Préparer et remettre le dépôt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Déclarer ses pourboires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Compétence 6 : Être capable d'effectuer le service des vins	Progression de l'apprentissage			Dates, notes et commentaires
	Initiation ✓	Progrès ✓	Maîtrise ✓	
Éléments de la compétence :				
6.1 Décrire les vins				
◇ Présenter la carte des vins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Répondre aux questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.2 Suggérer des associations de mets et de vins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.3 Appliquer les techniques de service du vin				
◇ Vérifier la bouteille et sa température	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Présenter le vin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Ouvrir la bouteille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Faire goûter le vin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Faire respirer ou décanter le vin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◇ Verser le vin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	