



Livret de suivi individuel en entreprise et en centre

CQP-IH Serveur en restauration Option Sommellerie

Candidat _____

Nom :

Prénom :

NIR :

Date de début du contrat :

Date de fin du contrat :

Salarié Stagiaire

Certificat de qualification professionnelle

BIENVENUE DANS LE TOURISME, L'HÔTELLERIE, LA RESTAURATION ET LES ACTIVITÉS DE LOISIRS

- C'est un univers où sont présents les métiers les plus variés : cuisinier, gouvernante, commis de restaurant, agent d'exploitation, femme de chambre, assistant d'exploitation, chef gérant...
- Ce sont des métiers en constante évolution, tant par les changements de goût des clients que par l'introduction de technologies nouvelles comme l'informatique.
- Ce sont des métiers en pleine expansion : 16 000 emplois nouveaux par an.
- Ce sont des métiers où l'on peut trouver la convivialité du petit restaurant de quartier ou le prestige du restaurant de réputation mondiale, le charme de l'hôtel familial ou l'effervescence de l'hôtel d'affaires.
- C'est un des rares secteurs où chacun peut encore rêver d'avoir sa propre entreprise.
- C'est un secteur où une formation française vous ouvre les portes du monde entier.

Bienvenue parmi nous

CANDIDAT

Salarié

Stagiaire

Prénom :

Nom :

NIR :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

ENTREPRISE

Raison sociale :

SIRET :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Nom du tuteur :

Fonction du tuteur :

ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Raison sociale :

SIRET :

N° de déclaration d'activité :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Nom du formateur responsable du suivi en entreprise :

.....

GUIDE DE REMPLISSAGE DU LIVRET DE SUIVI EN ENTREPRISE

Date de la période d'alternance

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Cette partie est à remplir par le tuteur ainsi que les remarques.	
Objectifs principaux prévus par le tuteur à faire atteindre au salarié sur la période	Appréciations sur l'atteinte des objectifs de la période écoulée Ces appréciations permettent de : <ul style="list-style-type: none"> situer la progression, définir les priorités de la période à venir (à remplir page suivante).
Remarques : Autres appréciations (comportement, motivation...)	

À : Le :

Signature du tuteur et cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet de l'établissement de formation :

Date de la visite en entreprise

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Objectifs prévus par le(s) formateur(s) à faire atteindre au stagiaire sur la période	Appréciations sur l'atteinte des objectifs de la période écoulée Ces appréciations permettent de : <ul style="list-style-type: none"> situer la progression, définir les priorités de la période à venir (à remplir page suivante).
Remarques : Autres appréciations (comportement, motivation...)	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet de l'établissement de formation :

Date de remplissage par le centre

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sment de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sment de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sment de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

N. B. : Chacun des items marqués d'une croix doit faire l'objet d'une évaluation par le tuteur et/ou le formateur, y compris dans le cas où, en raison des acquis initiaux du postulant, ils n'auraient pas été repris dans le programme de formation.

Certificat de qualification professionnelle Serveur en restauration, option sommellerie

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date	X	Acquis : date	X
MISE EN PLACE				
Nettoyer les locaux et le matériel.		X		
Vérifier la propreté de la vaisselle et des couverts, des ménagères...		X		
Préparer les carcasses en fonction des réservations.		X		
Dresser les tables.		X		
Mettre en place des consoles de service.		X		

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- L'office et la salle sont nettoyés en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité.
- L'usage des produits correspond à leurs conditions d'utilisation.
- Les consoles, guéridons, machines à café, ramasse miettes, carafons sont propres.
- Les verres sur les tables ne comportent pas de traces de doigts.
- Les couverts sur les tables ne comportent de traces de gouttes d'eau.
- Il n'y a aucune poussière sur les meubles (y compris les sièges).
- Les ménagères sont impeccables à l'extérieur et les produits qu'elles contiennent sont en bon état.
- Les tables sont utilisées au maximum de leur capacité tout en laissant les dégagements nécessaires à la circulation.
- Les nappes (papier ou tissu) posées sur les tables ne sont ni tachées, ni froissées, ni trouées.
- La décoration des tables est effectuée selon les usages en vigueur dans l'entreprise.
- Les couverts, serviettes, ménagères sont correctement positionnés.
- L'ensemble du matériel nécessaire au service : verrerie, couverts, ménagères, lитеau, ramasse miettes...est à disposition immédiate.

Participer à la mise en place de la cave du jour et du bar.

Vérifier le matériel à mettre à disposition.

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date	X	Acquis : date	X
		X		
		X		
		X		

- Tous les produits du jour sont en place : dans les frigos du jour pour les vins à rafraîchir et les carafes d'eau, sur les consoles pour les vins et boissons à consommer à température...
- Les seaux à glaces, briques à réfrigérer, stands à vins, réchauds... sont prêts à l'usage et faciles d'accès.

ACCUEIL ET PRISE DE COMMANDE

Accueillir les clients.

Proposer les apéritifs et les servir au plateau.

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- La personne est souriante et va à la rencontre du client.
- La tenue est impeccable, l'hygiène corporelle irréprochable, l'expression orale est correcte.
- Une proposition de prise en charge du vestiaire est faite.
- L'emplacement est proposé chaque fois que possible.
- Le client est aidé pour s'installer si nécessaire (table à déplacer par exemple).
- La carte des apéritifs est connue.
- Les techniques de vente additionnelle sont connues et maîtrisées.
- La composition du cocktail du jour est connue et peut être précisément décrite.
- Le plateau de service est propre et bien adapté à la commande.

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Présenter les supports de vente et informer sur les suggestions du jour.	X		X	
Etre à l'écoute du client et répondre à ses demandes.	X		X	
Conseiller le client dans ses choix en cas d'hésitation.	X		X	
Adapter le déroulement du service en fonction de l'ordre d'arrivée des clients, du type de commandes et des demandes spécifiques de la clientèle.	X		X	

- Les cartes sont présentées ouvertes, dans le sens de la lecture pour le client.
- La carte des vins est connue ainsi que l'état des stocks qui lui correspond.
- La composition des mets est connue pour ce qui est des ingrédients de base. Les réponses fournies au client sont rapides et précises.
- La promotion des plats et desserts du jour est faite.

- Aucune demande de client ne reste sans réponse que celle-ci puisse être fournie directement ou par quelqu'un d'autre (hiérarchie, collègue...).
- Le client est régulièrement questionné sur son niveau de satisfaction.
- La maîtrise de soi est observée en toutes circonstances.
- Les situations délicates sont traitées avec diplomatie.

- Le client est questionné (questions ouvertes) sur ses goûts ou souhaits.
- Chaque fois que possible les suggestions sont orientées vers les produits d'appel qui font la réputation de l'établissement.

- Les spécificités de la clientèle sont prises en compte au maximum et la cuisine en est informée.

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Etablir une commande et la transmettre en cuisine avec ses particularités s'il y a lieu.	X		X	
Faire goûter et servir les boissons.	X		X	
Assurer le renouvellement du pain, des boissons, des ménagères.	X		X	
Débarrasser et redresser les tables.	X		X	
Respecter les circuits de la nourriture pendant le service.	X		X	

- Les quantités, numéros de table, cuissons, régimes... sont bien notés. Les temps de préparation sont connus.
- Les commandes sont rapidement transmises en cuisine avec leurs particularités (client pressé, habitué, « sauce à part », à une même table entrée pour l'un, plat direct pour l'autre).

- Les débouchages et décapsulages sont faits selon les règles.
- La proposition de goûter est faite à la personne qui a passé la commande.
- Les boissons sont servies dans les verres appropriés.
- Les températures de service respectent les goûts du client.

- La vigilance est permanente et tous les retours vers la cuisine sont mis à profit pour vérifier qu'il ne manque rien sur les tables.

- Les couverts sont triés, les restes regroupés dans une même assiette, les verres correctement manipulés (sans mettre les doigts dedans).
- L'ensemble des opérations est effectué avec discrétion.
- Les ménagères et le pain sont retirés au bon moment.
- Le redressage est effectué aussi rapidement que possible.

- Les passes sales et propres sont utilisées correctement (le sale et le propre ne se croisent jamais).

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Proposer et servir les fromages et les desserts.	X		X	
Proposer et servir des boissons chaudes.	X		X	

DÉPART CLIENT					
<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>					
Etablir les additions.	X				
Présenter l'addition.	X				
Effectuer et vérifier les opérations d'encaissement.	X				
Raccompagner les clients et remettre les vestiaires.	X				

EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
X	Acquis : date	X	Acquis : date

OPTION : SOMMELLERIE					
<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>					
APPROVISIONNEMENT					
Réaliser l'inventaire de la cave.	X			X	
Réceptionner les livraisons.	X				
Gérer le stock.	X				
GESTION DE LA CAVE					
Aider à concevoir la carte des vins.	X			X	
Faire des propositions pour l'achat des boissons.	X				

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Analyser les ventes pour procéder aux approvisionnements.	X		X	
Mettre en place la cave du moment en collaboration avec la cuisine.	X			
Choisir les vins à proposer au verre.	X		X	
COMMERCIALISATION ET CONSEIL				
Goûter, déguster (vins, eaux...).	X		X	
Présenter, parler des vins.	X			
Faire des propositions en fonction des mets consommés.	X			

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Faire la promotion de certains produits en fonction des événements.	X		X	
Servir les boissons dans les règles de l'art.	X			



Courriers et renseignements :

Certidev

22, rue d'Anjou - 75008 Paris

contact@certidev.com

www.certidev.com

CQP-IH Serveur en restauration
Option Sommellerie

Référentiel d'emploi

Validé par la CPNE-IH le 12 juin 2002 - Rénové les 18 octobre 2005 et 17 mai 2010