

## DESCRIPTION DE POSTE : SERVEUR D'ALIMENTS ET DE BOISSONS

Le serveur(se) d'aliments et de boissons est membre de l'équipe de service, il(elle) travaille sur la ligne de front pour créer l'expérience d'invité exceptionnelle en offrant des produits et un service de qualité exceptionnelle.

### **Hospitalité et service aux invités**

- ❖ Fournir d'importants indices visuels aux invités afin de faire une bonne première impression; p. ex., porter l'uniforme professionnel approprié, avoir un uniforme propre et bien repassé, et maintenir un stationnement/une aire extérieure propre et une salle à manger propre et invitante
- ❖ Accueillir les clients, présenter le menu, en cas de besoin faire des suggestions et répondre aux interrogations au sujet des aliments et des boissons;
- ❖ S'assurer que chaque invité est accueilli promptement et chaleureusement dans les 5 secondes au comptoir avant et au service au volant;
- ❖ Prendre les commandes et les transmettre au personnel des cuisines au besoin;
- ❖ Servir les repas, les aliments et les boissons commandés;
- ❖ Respecter la procédure de garantie *Toujours Frais* afin de veiller à ce que le café et les produits soient toujours frais et toujours exacts;
- ❖ Offrir un service aux invités uniforme et remarquable en ayant une attitude courtoise, un comportement attentif et une excellente connaissance des produits;
- ❖ Rehausser l'expérience de l'invité en respectant les principes du S.E.R.vice : sourire, échanger un regard et remercier
- ❖ Respecter les procédures appropriées afin de veiller à l'exactitude de chaque commande pour chaque invité;
- ❖ Atteindre les objectifs de rapidité du service en travaillant efficacement et avec empressement pour préparer les commandes et répondre aux besoins des invités;
- ❖ Exécuter promptement la reprise du service face à tout problème ou toute plainte d'un client et corriger la situation auprès du client, peu importe la part de responsabilité dans la situation
- ❖ Écouter attentivement les invités et présenter des excuses pour l'expérience dans le cas d'une plainte

### **Opérations du restaurant**

- ❖ Respecter toutes les normes et lignes directrices opérationnelles sur la préparation des produits et l'utilisation de l'équipement, conformément à la formation reçue et au matériel sur les opérations fournies;
- ❖ Préparer tous les produits au besoin, en suivant ce qui est affiché à l'écran des commandes afin de veiller à l'exactitude de chaque commande;
- ❖ Préparer tous les produits au besoin, minimisant les pertes en préparant de plus petites quantités de produits, plus souvent tout au long de la journée; noter les produits préparés et les pertes sur la feuille de production
- ❖ Communiquer et recevoir les demandes de produits pour les présentoirs afin d'assurer la disponibilité adéquate des produits pour les invités;
- ❖ Vérifier régulièrement la température des produits prescrits et noter l'information dans le registre des heures et des températures.

### **Politiques et procédures**

- ❖ Respecter toutes les politiques, procédures et normes du restaurant;
- ❖ Maintenir le comptoir avant et l'aire du service au volant propres, rangés, approvisionnés et prêts pour les périodes d'achalandage du restaurant;
- ❖ Respecter les méthodes de lavage des mains et toutes les lignes directrices sur l'hygiène; effectuer toutes les tâches d'assainissement telles que prescrites par le propriétaire, opérateur ou gérant de restaurant.

### **Santé et sécurité**

- ❖ Travailler conformément à la législation sur la santé et la sécurité au travail;
- ❖ Connaître, comprendre et respecter les pratiques et procédures de travail sécuritaires;
- ❖ Utiliser ou porter les vêtements ou l'équipement de protection individuelle au besoin;
- ❖ Signaler toute blessure, toute maladie, tout accident, toute condition non sécuritaire, tout incident relatif à la sécurité et toute infraction à la législation, les politiques et les procédures de santé et de sécurité au propriétaire, opérateur ou gérant de restaurant;
- ❖ Ne pas utiliser d'équipement, de machine, d'appareil ou quoi que ce soit ni effectuer une tâche d'une manière telle que la sécurité de quiconque est mise en danger.