

TFP BARMAN

Code RNCP : 39345
date d'enregistrement
19/07/2024



BLOC DE COMPÉTENCES LIÉ AU MÉTIER DE BARMAN



BC n°1 : Réaliser et optimiser l'accueil et le service des clients au bar

CONTENU

- **Accueil des clients et vente de boissons et produits d'accompagnement**
- **Service en salle ou au comptoir**
- **Suivi de la qualité de service et prévention des situations à risque**





PROGRAMME DÉTAILLÉ

- **Accueil des clients et vente de boissons et produits d'accompagnement**
 - Accueillir des clients au comptoir ou en salle, en français et en anglais, en tenant compte du registre relationnel attendu au sein de l'établissement et des besoins spécifiques des publics en situation de handicap, afin de répondre aux besoins de tout type de clientèle
 - Vendre des produits au client, en veillant à la qualité des associations entre boissons ou entre produits d'accompagnement et boissons et en mettant en valeur les opérations commerciales en cours, en vue de développer le chiffre d'affaires du bar
- **Service en salle ou au comptoir**
 - Préparer les matériels nécessaires au service, en tenant compte des besoins du service et de la réglementation en vigueur, afin de faciliter la réalisation des activités et l'accueil des clients
 - Réaliser un service en salle de boissons et de produits d'accompagnement, en veillant au respect de la mise en œuvre de la procédure d'encaissement et à la qualité des prestations apportées au client, afin de satisfaire le client.
 - Collaborer avec les membres de l'équipe, en tenant compte de la répartition des tâches, afin d'assurer un service de qualité.
- **Suivi de la qualité de service et prévention des situations à risque**
 - Vérifier la satisfaction du client tout au long du service, en traitant les réclamations et en apportant des réponses adaptées, afin de maintenir et garantir la qualité de service
 - Prévenir les comportements et situations à risque et les incidents, en veillant aux risques liés à la sécurité des biens et des personnes, en vue d'apporter une réponse adaptée.

LIEUX & CONTACTS :

TOULOUSE (31) :

- 05 62 14 14 78
- Laura MAFRA : secretariat@catalyse.fr

SÉMÉAC (65) :

- 05 62 45 34 93
- Patricia ARTIGUES : patriciaartigues@catalyse.fr

