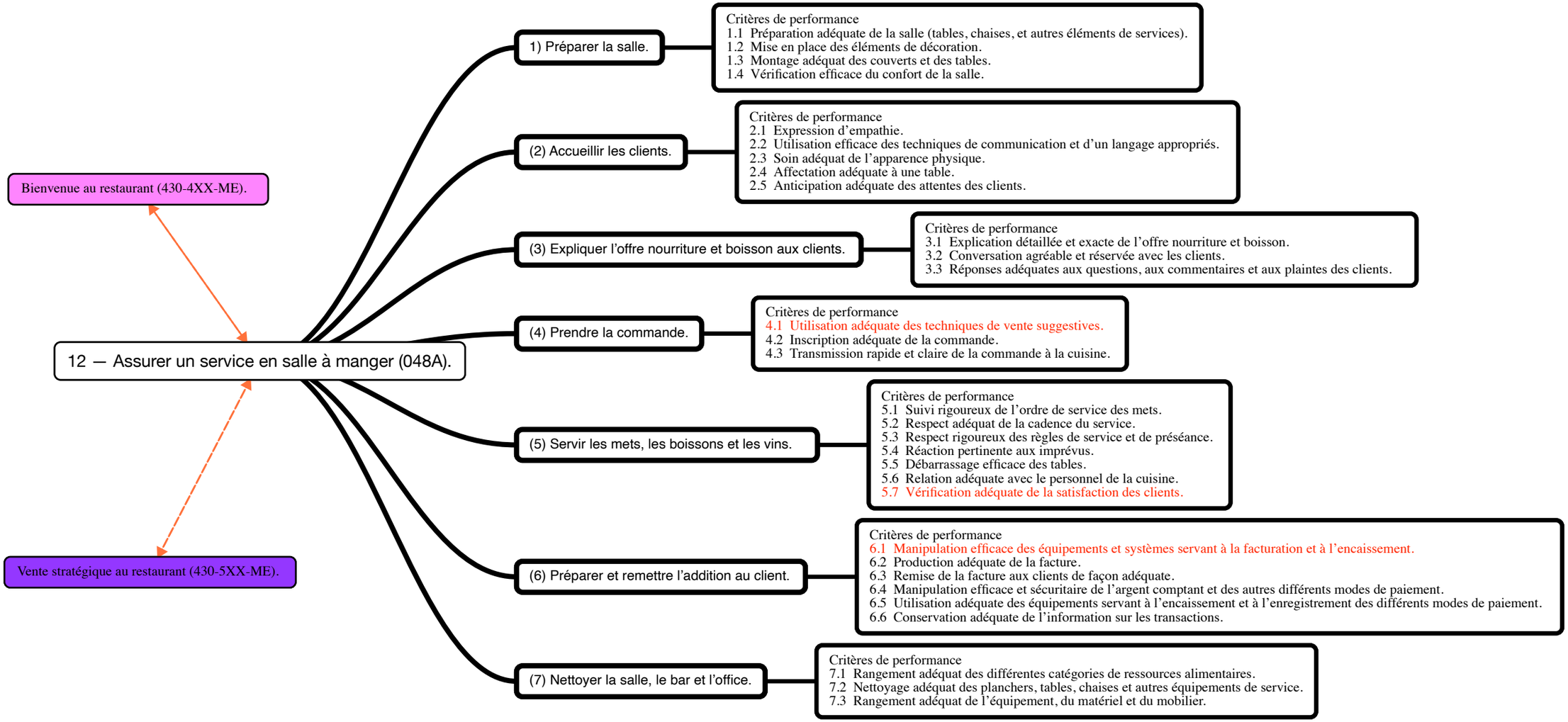
Bienvenue au restaurant (430-4XX-ME).
12 — Assurer un service en salle à manger (048A).
Vente stratégique au restaurant (430-5XX-ME).
1) Préparer la salle.
Critères de performance
1.1 Préparation adéquate de la salle (tables, chaises, et autres éléments de services).
1.2 Mise en place des éléments de décoration.
1.3 Montage adéquat des couverts et des tables.
1.4 Vérification efficace du confort de la salle.
(2) Accueillir les clients.
Critères de performance
2.1 Expression d'empathie.
2.2 Utilisation efficace des techniques de communication et d'un langage appropriés.
2.3 Soin adéquat de l'apparence physique.
2.4 Affectation adéquate à une table.
2.5 Anticipation adéquate des attentes des clients.
(3) Expliquer l'offre nourriture et boisson aux clients.
Critères de performance
3.1 Explication détaillée et exacte de l'offre nourriture et boisson.
3.2 Conversation agréable et réservée avec les clients.
3.3 Réponses adéquates aux questions, aux commentaires et aux plaintes des clients.
(4) Prendre la commande.
Critères de performance
4.1 Utilisation adéquate des techniques de vente suggestives.
4.2 Inscription adéquate de la commande.
4.3 Transmission rapide et claire de la commande à la cuisine.
(5) Servir les mets, les boissons et les vins.
Critères de performance
5.1 Suivi rigoureux de l'ordre de service des mets.
5.2 Respect adéquat de la cadence du service.
5.3 Respect rigoureux des règles de service et de préséance.
5.4 Réaction pertinente aux imprévus.
5.5 Débarrassage efficace des tables.
5.6 Relation adéquate avec le personnel de la cuisine.
5.7 Vérification adéquate de la satisfaction des clients.
(6) Préparer et remettre l'addition au client.
Critères de performance
6.1 Manipulation efficace des équipements et systèmes servant à la facturation et à l'encaissement.
6.2 Production adéquate de la facture.
6.3 Remise de la facture aux clients de façon adéquate.
6.4 Manipulation efficace et sécuritaire de l'argent comptant et des autres différents modes de paiement.
6.5 Utilisation adéquate des équipements servant à l'encaissement et à l'enregistrement des différents modes de paiement.
6.6 Conservation adéquate de l'information sur les transactions.
(7) Nettoyer la salle, le bar et l'office.
Critères de performance
7.1 Rangement adéquat des différentes catégories de ressources alimentaires.
7.2 Nettoyage adéquat des planchers, tables, chaises et autres équipements de service.
7.3 Rangement adéquat de l'équipement, du matériel et du mobilier.