

CQP Barman Monde de la nuit

Acquérir les bases du Bar et être capable de réaliser les boissons diverses, froides et chaudes, les cocktails classiques durant le service, en utilisant le bon matériel le tout en service stylisé. Maîtriser les savoirs fondamentaux et compétences nécessaires à l'exercice du métier.

Durée: 416.00 heures (52.00 jours)

Profils des apprenants

- Barman
- Employé de restauration
- Autre

Prérequis

- Compréhension français

Accessibilité et délais d'accès

Accessible aux personnes en situation de handicap. Accès conforme

Responsable pédagogique: LOPEZ Y OLIART Nicolas au 0499646889

2 semaines

Qualité et indicateurs de résultats

Au 04/10/2022

- Nombre d'apprenants inscrits:
- Nombre d'abandons:
- Nombre d'obtention de la certification globale:
- Nombre d'obtention partielle, Blocs de compétences:

Objectifs pédagogiques

- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles
- Établir un contact efficace et adapté au client
- Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
- Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client
- Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
- Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client
- Réceptionner les marchandises
- Contribuer à gérer les stocks
- Stocker les marchandises
- Réceptionner les marchandises
- Contribuer à gérer les stocks
- Stocker les marchandises
- Appliquer les protocoles de nettoyage
- Réaliser des cocktails classiques et boissons diverses
- Créer des boissons nouvelles
- Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients
- Intervenir en cas d'incident
- Préparer la salle et les espaces attenants

Ypnotik Bartending

39 rue René Fonck

34130 Mauguio

Email: montpellier@ecoledubar.com

Tel: 0499646889



- Mettre en place les tables dans un service traditionnel
- Accueillir et accompagner les clients en salle dans un service traditionnel
- Prendre une commande en salle et la transmettre
- Effectuer un service à table
- Clore un service en salle
- Procéder à l'ouverture de la caisse
- Accueillir un client en caisse
- Procéder à l'encaissement des articles ou produits
- Fermer son poste de caisse

Contenu de la formation

- Module - Anglais
 - Lexique du Matériel
 - Lexique des Boissons
 - Lexique des Épices & Herbes
 - Lexique des Fruits
 - Lexique des Légumes
 - Lexique du langage en restauration
 - Lexique des échanges clients en restauration
- Module - Établir un contact efficace et adapté au client
 - Se rendre disponible auprès des clients sans les opprimer
 - Identifier les enjeux liés à ses activités ou celles des autres membres de l'équipe sur la qualité de service
 - Accueillir les clients par les comportements appropriés (parole aimable, sourire ...)
 - Veiller à revêtir une tenue en adéquation avec les standards d'accueil de l'établissement
 - Manifester visiblement son intérêt pour le client lors de l'entrée en contact avec lui
 - Utiliser un vocabulaire adéquat afin de créer, dès l'accueil, les conditions d'une relation de confiance avec le client
- Module - Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
 - Identifier le ou les besoin(s) du client par une écoute attentive de sa demande
 - Valider la bonne compréhension de la demande du client par une reformulation de sa demande
 - Construire un discours, un argumentaire, un questionnement clair lors d'un échange avec un client
 - Argumenter le choix effectué en tenant compte des besoins exprimés, des attentes et centres d'intérêt du client
 - Proposer un produit ou un service complémentaire ou additionnel
 - Adopter un questionnement pertinent afin d'identifier les raisons des objections formulées par le client
 - Reformuler l'objection en lui opposant des points de satisfaction, des aspects positifs
 - Construire une réponse argumentée à l'objection
 - Récapituler les décisions prises conjointement avec le client
 - Valoriser le choix du client
 - Personnaliser la prise de congé
- Module - Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client
 - Organiser la réalisation de sa prestation pour délivrer une prestation à chaque client pris en charge
 - S'assurer de la qualité de la prestation réalisée
 - Identifier les points d'amélioration à apporter à la prestation
 - Traiter ou faire traiter les réclamations, remarques des clients durant la prestation
 - Réagir en temps réel aux aléas, aux dysfonctionnements en identifiant les conséquences sur l'organisation du travail et alerter la hiérarchie en tant que de besoin
 - Identifier tout dysfonctionnement et y apporter une solution y compris en sollicitant son responsable
 - Contribuer à fidéliser le client en positionnant sa satisfaction comme principal objectif de la réalisation de la prestation
- Module - Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
 - Dissocier les éléments factuels et objectifs de ceux qui nuisent à l'identification des causes de la situation difficile
 - Adopter un questionnement pertinent pour identifier la nature de l'incident, de la réclamation
 - Identifier les conséquences de la situation difficile à la fois pour l'entreprise et le client
 - Apporter une solution rapidement en réponse à l'incident ou à la situation problématique
 - Préciser les modalités de la solution apportée (en différée, confiée à un tiers, ...)
 - Valider conjointement avec le client la solution apportée

Ypnotik Bartending | 39 rue René Fonck Mauguio 34130 | Numéro SIRET: 79791357100023 |

Numéro de déclaration d'activité: 91340807534 (auprès du préfet de région de: Occitanie)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.

Ypnotik Bartending

39 rue René Fonck

34130 Mauguio

Email: montpellier@ecoledubar.com

Tel: 0499646889



- Vérifier la satisfaction du client dans la solution apportée
- Module - Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client
 - Communiquer régulièrement des informations sur les clients aux membres de l'équipe, aux autres services de l'entreprise
 - Transmettre de façon claire et concise des informations par oral ou par écrit
 - Prioriser des informations essentielles à transmettre à son responsable pour améliorer le fonctionnement du service, de l'entreprise
- Module - Réceptionner les marchandises
 - Recueillir les informations nécessaires en préalable au démarrage de ses activités
 - Vérifier la présence des documents de livraison obligatoires (bon de livraison, bon de réception, bon de commande ou facture, bordereau de transport ...)
 - Porter les tenues adéquates : EPI et autres
 - Comparer, avant le déchargement, les quantités, les références et les désignations consignées sur le bon de réception par rapport au bon de commande (et/ou facture)
 - Contrôler l'état sanitaire des produits (forme, couleur et aspect)
 - Vérifier que la forme, couleur et aspect du produit correspondent à la catégorie de l'étiquetage
 - Détecter les écarts, anomalies ou non-conformité
 - Emettre des réserves selon les procédures en vigueur
 - Répertorier ou chiffrer les marchandises ou les produits abimés, détériorés, ...
- Module - Contribuer à gérer les stocks
 - Mettre à jour l'état des stocks en vue de faciliter le réapprovisionnement
 - Repérer le niveau des stocks pour éviter les ruptures et les sur-stockages
 - Appliquer les méthodes de valorisation des stocks
 - Faciliter une rotation des stocks conforme aux règles de sécurité alimentaire
- Module - Stocker les marchandises
 - Adopter une méthode rationnelle dans l'organisation ou la préparation de son travail
 - Adopter les gestes et postures permettant de travailler en toute sécurité (y compris en termes de déplacement)
 - Appliquer les précautions de manipulation, de manutention ou de déplacement des marchandises ou des produits selon les règles ou procédures prévues (ergonomie, conditions hygiène sécurité, environnement, températures, hygrométrie, risques de pollution ...)
- Module - Procéder à l'approvisionnement des marchandises
 - Évaluer les quantités de marchandises ou de produits nécessaires au réapprovisionnement selon l'activité, les prévisions, l'état des stocks, ...
 - Adapter une commande de réapprovisionnement selon la diversité de la clientèle, les événements
 - Participer à l'établissement ou établir des comparatifs prévisions-consommations pour affiner une commande de réapprovisionnement
 - Préparer des commandes ou passer des commandes dans le cadre d'une politique d'établissement
 - Veiller au respect de la traçabilité des produits périssables
- Module - Participer à l'achat de marchandises ou de produits
 - Identifier si nécessaire des fournisseurs susceptibles de fournir des produits répondant aux règles d'approvisionnement et aux critères de traçabilité
 - Participer à la mise en place ou mettre en place des circuits d'achat correspondant aux règles d'approvisionnement et aux critères de traçabilité ou respecter selon la nature de l'activité les circuits d'achat en vigueur
 - Participer selon la nature de l'activité à la constitution ou constituer et entretenir des réseaux commerciaux
 - Expliquer ses choix ou les choix de l'entreprise en matière de marchandises ou de produits en explicitant les critères retenus (origine, lieu et mode d'élevage, apparence, modes de fabrication ...)
- Module - Appliquer les protocoles de nettoyage
 - Contrôler l'état de propreté du plan de travail ou de l'espace de travail, de la vaisselle...
 - Nettoyer des matériels et équipements selon le protocole en vigueur (trempage, matériels tranchants isolés...)
 - Evacuer et trier les déchets et les contenants nettoyés dans le respect des procédures en vigueur
 - Nettoyer les mains et brosser les ongles après toute manipulation susceptible d'entraîner une contamination
 - Identifier et sélectionner les produits et matériels adéquats pour effectuer des tâches de nettoyage, de lavage (manuel ou en machine) ou de désinfection
 - Désinfecter un poste de travail, des espaces, des lieux dans le respect du protocole
- Module - Réaliser des cocktails classiques et boissons diverses
 - Choisir les ingrédients et le matériel adéquats
 - Doser les ingrédients nécessaires à la réalisation

Ypnotik Bartending | 39 rue René Fonck Mauguio 34130 | Numéro SIRET: 79791357100023 |

Numéro de déclaration d'activité: 91340807534 (auprès du préfet de région de: Occitanie)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.

Ypnotik Bartending

39 rue René Fonck

34130 Mauguio

Email: montpellier@ecoledubar.com

Tel: 0499646889



- Ajouter et mélanger les liquides
- Laver et travailler fruits et légumes selon la recette (écraser, zester, ...)
- Travailler les condiments et les épices (céleri, poivres, ...)
- Dresser les cocktails avec le verre et la décoration adéquate
- Maîtriser le vocabulaire professionnel du bar
- Mettre en scène le produit et contribuer à créer l'ambiance de l'établissement
- Module - Créer des boissons nouvelles
 - Rechercher et élaborer les meilleurs assemblages en faisant preuve d'originalité
 - Rechercher et mettre au point la présentation du produit (verre, décoration, ...)
 - Créer des accords entre boissons nouvelles et amuse-bouches
 - Optimiser l'utilisation des ressources, produits, matériels et équipements divers
- Module - L'Hygiène derrière le bar - HACCP
 - L'hygiène – Normes HACCP
 - Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection
- Module - Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients
 - S'assurer de la vacuité permanente des accès de secours
 - Vérifier systématiquement le bon état du matériel de sécurité, la signalétique et alerter en cas de dysfonctionnement
 - Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène et de sécurité relatives aux personnes conformément à la réglementation en vigueur (interdiction de fumer par ex.)
 - Appliquer les règles de sécurité dans l'utilisation du matériel et autres équipements (friteuse, four, grill, plaques, trancheur, broyeur, ...)
 - Porter les tenues adéquates : EPI et autres
- Module - Intervenir en cas d'incident
 - Détecter les comportements à risques et informer un supérieur ou des collègues
 - Prodiger des soins de premier secours ou faire appel à une personne désignée (ex : sauveteur secouriste du travail)
 - Déclencher l'intervention des services compétents en formulant clairement une demande de secours
- Module - Préparer la salle et les espaces attenants
 - Adapter la disposition du mobilier selon le nombre de couverts
 - Veiller à ce que l'établissement soit accueillant
 - Veiller au réapprovisionnement des dessertes, buffets, consoles, meubles réfrigérés, cave du jour en fonction du moment de la journée
- Module - Mettre en place les tables
 - Nettoyer les dessus de table avec les produits appropriés selon le revêtement
 - Débarrasser une table selon les normes de sécurité en vigueur et au moment opportun en respectant la présence (dame en premier) et du bon coté (celui qui ne gêne pas le client)
- Module - Accueillir et accompagner les clients en salle
 - Adopter une tenue impeccable et une hygiène corporelle irréprochable ainsi qu'une expression orale correcte
 - S'informer des plats qui seront servis le jour même (composition, points forts des plats, provenances, mode de cuisson...)
 - Préparer un argumentaire visant à décrire les plats servis le jour même
 - S'informer sur les quantités préparées pour le service
- Module - Prendre une commande en salle et la transmettre
 - Prendre une commande en tenant compte des consignes de la table (cuisson, timing, intolérances alimentaires...)
 - Répartir intelligemment la vente des plats mis en avant par l'établissement au cours du service
 - Faire une annonce au pass tout au long du service de façon à contribuer à coordonner le service
- Module - Effectuer un service à table
 - Suggérer une vente complémentaire au cours du repas (apéritif, fromage, dessert...) en les valorisant
 - Adapter le service à la configuration de la table selon la possibilité de service (4 assiettes en même temps)
 - Solliciter l'aide d'un collègue pour servir selon le nombre de clients à servir sur une même table
 - Servir les boissons froides et chaudes avec les méthodes et matériels, accessoires appropriés
 - Porter un plateau de boissons
- Module - Clore un service en salle
 - Nettoyer la salle, remettre en ordre (passer l'aspirateur...), vérifier l'aspect général de la salle, la remettre en configuration
 - Amener l'addition ou s'assurer qu'elle est disponible au "desk"
 - Clôturer la table au niveau de la caisse au moment opportun
 - Réaliser des opérations de fin de service (table à nue, redresser immédiatement ou pas)

Ypnotik Bartending | 39 rue René Fonck Mauguio 34130 | Numéro SIRET: 79791357100023 |

Numéro de déclaration d'activité: 91340807534 (auprès du préfet de région de: Occitanie)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.

- Module - Procéder à l'ouverture de la caisse
 - Mettre en marche et arrêter une caisse et ses périphériques
 - Calculer un fonds de caisse et l'installer correctement dans le caisson
- Module - Accueillir un client en caisse
 - Accueillir un client en caisse, attitude, mot aimable
 - Préciser l'emplacement d'ustensiles, de petit matériel, de produits dans l'établissement
- Module - Procéder à l'encaissement des articles ou produits
 - Adopter une position, une posture adéquate lors de l'enregistrement, régler les matériels concernés (chaise, repose pied...)
 - Encaisser sans erreur avec tous les moyens de paiement
 - Enregistrer tout type de produits en caisse sans erreur
 - Proposer au client la meilleure offre commerciale au regard des produits sélectionnés (animation, "menus", offre promotionnelle...)
 - Rendre de la monnaie de façon manuelle sans erreur
 - Suggérer une vente additionnelle (boisson chaude, confiserie...) par une argumentation pertinente
 - Transmettre aux clients, lors du passage en caisse, les consommables prévus (serviettes...)
 - Vérifier l'adéquation entre l'affichage en caisse et la nature de l'article ou du produit
- Module - Fermer son poste de caisse
 - Ranger le matériel et nettoyer le poste de caisse (vider la poubelle, vérifier la présence de rouleaux pour la suite, ...)

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

L'équipe est entièrement composée de professionnels de bar.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Chaque salle est équipée d'un écran ou d'un rétro-projecteur
- 3 Bars entièrement équipés de matériels dernière génération, avec au total 8 stations de travail
- 1 espace Coffee-Shop avec 4 stations de travail
- Accès au site LMS contenant tous les supports théoriques pendant 1 an
- Fiches produits et livre des recettes téléchargeables depuis la plateforme LMS
- Etude de cas concrets

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.