

## TFP BARMAN niveau 4 - Proposition de référentiel de certification

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
<b>Bloc 1 - Réaliser et optimiser l'accueil et le service des clients au bar</b>			
<b>Accueil des clients et vente de boissons et produits d'accompagnement</b>	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	Etudes de situations numérisées et questionnaire sur les produits servis au bar, la réglementation en vigueur, le repérage des personnes en état d'ébriété, le repérage et le traitement des comportements à risque, les gestes de premiers secours et l'anglais professionnel : <b>1 heure maximum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les clients sont accueillis tout au long du service avec une attitude souriante, en faisant preuve de disponibilité et sans oppression</li> <li>- Le registre relationnel correspond au standard de l'établissement (vocabulaire adéquat, tenue adaptée, ...)</li> <li>- Une communication en anglais est établie avec les clients non francophones sur la base d'échanges simples et brefs concernant des sujets familiaux et connus (commandes, demandes, consignes simples)</li> <li>- Les besoins spécifiques des clients sont pris en compte lors de l'accueil (interculturalité, handicap, ...)</li> </ul>
	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	ET  Mise en situation de préparation du service, d'accueil client, de prise de commande et de service en salle : <b>30 minutes maximum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La présentation de l'offre de produits est réalisée à partir de la carte rédigée en français et en anglais</li> <li>- Les offres commerciales en cours sont systématiquement présentées et valorisées auprès du client (cocktail du jour, offre spéciale, ...)</li> <li>- Une argumentation technique fiable est utilisée pour conseiller le client (connaissance de la composition, de l'origine, des propriétés organoleptiques des vins, des bières et autres boissons alcoolisées et non alcoolisées, de la</li> </ul>

	<p>valeur les opérations commerciales en cours, en vue de développer le chiffre d'affaires du bar</p>		<p>composition et du mode de préparation des produits d'accompagnement, présence d'allergènes, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les souhaits du client sont recueillis et respectés (avec ou sans glace, avec rondelle de citron, plus ou moins de sucre, ...)</li> <li>- Des produits additionnels adaptés aux produits commandés sont proposés en s'appuyant sur un argumentaire</li> <li>- La commande est reformulée</li> <li>- La décision prise par le client est valorisée</li> </ul>
<p><b>Service en salle ou au comptoir</b></p>	<p>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</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les matériels et supports de vente sont mis en place conformément aux consignes en vigueur</li> <li>- Le comptoir, la salle, la terrasse sont mis en place conformément aux consignes</li> <li>- Le matériel nécessaire au service est préparé et positionné</li> <li>- Le respect de la réglementation en vigueur en matière d'affichage (affichage des prix, signalétique des issues de secours, ...) est contrôlé</li> </ul>
	<p>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</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le port du plateau est maîtrisé (répartition des poids et des volumes, aisance dans le port du plateau, maintien du plateau lors du service, absence de liquide sur le plateau, ...)</li> <li>- Les produits sont déposés sur la table dans le respect des règles d'hygiène</li> <li>- La facturation et l'encaissement s'effectuent sans erreur</li> <li>- Le débarrassage et le nettoyage entre chaque client est systématique et s'effectue dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur (utilisation du plateau pour le débarrassage, consignes relatives à la manipulation des contenants, ...)</li> </ul>
	<p>Collaborer avec les membres de l'équipe, en tenant compte de la répartition des tâches, afin d'assurer un service de qualité</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La répartition des tâches au sein de l'équipe est identifiée (barmans, commis, chef barman, ...)</li> <li>- Les transmissions d'informations sont adaptées aux besoins des différents membres de l'équipe</li> <li>- Les consignes et remarques sont appliquées (hiérarchie, clients, collègues)</li> </ul>

<b>Suivi de la qualité de service et prévention des situations à risque</b>	<p>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</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La satisfaction du client est vérifiée tout au long du service</li> <li>- Les éléments liés à l'insatisfaction du client sont recueillis en le questionnant de façon bienveillante</li> <li>- La nature de la réclamation est identifiée par un questionnement adapté à la situation</li> <li>- Les réponses sont cohérentes avec la nature de la réclamation</li> <li>- Les remarques du client sont recueillies avec empathie</li> <li>- L'adhésion du client à la réponse apportée est recherchée</li> <li>- La hiérarchie est sollicitée en cas de besoin</li> </ul>
	<p>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</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les comportements et situations à risque générés par les clients et membres de l'équipe sont détectés (alcoolémie, consommation de produits illicites, ...)</li> <li>- Le respect des règles d'hygiène et de sécurité relatives aux personnes et des réglementations en vigueur est contrôlé en continu</li> <li>- Des actions de prévention sont mises en œuvre</li> <li>- L'information sur les comportements à risques détectés est relayée auprès de l'interlocuteur compétent (hiérarchie, service de sécurité, ...)</li> <li>- La réponse apportée lors des incidents est adaptée à la situation et aux capacités d'intervention du professionnel (sécurisation des lieux, réalisation de gestes de premiers secours, recours à une personne compétente ou intervention des services compétents, ...)</li> </ul>
<b>Bloc 2 - Assurer la préparation et la disponibilité des boissons et produits d'accompagnement<sup>1</sup> servis au bar</b>			
<b>Mise en place et préparation des produits</b>	<p>Préparer les produits nécessaires au service, en tenant compte de la fréquentation attendue et en veillant au respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, afin de faciliter la préparation des boissons et des produits d'accompagnement</p>	<p>Etudes de situations numérisées et questionnaire sur les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, les règles de sécurité au travail, les règles relatives à l'entretien et au nettoyage des espaces, matériels de travail et équipements, les règles relatives au tri des déchets et</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les préparations sont réalisées en amont du service en tenant compte de l'offre de l'établissement et de la fréquentation attendue (lavage et découpe de fruits, d'herbes aromatiques, réalisation d'infusions, de pré-mix, préparation de glace, réapprovisionnement des desserts, buffets, consoles, meubles réfrigérés, remontée des bouteilles nécessaires au service, ...)</li> <li>- La préparation des produits s'effectue dans un ordre logique</li> <li>- Le positionnement des produits préparés vise à faciliter leur utilisation pendant le service</li> <li>- Les produits sont préparés et stockés dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire</li> <li>- Les règles de sécurité relatives à l'utilisation des matériels de travail et des équipements de protection sont appliquées</li> </ul>

<sup>1</sup> Produits d'accompagnement : planches, tapas, petite restauration, ...

	<p>Préparer différents types de boissons et des produits d'accompagnement, en tenant compte des fiches techniques et des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, afin de respecter les standards de l'établissement et de satisfaire la clientèle</p>	<p>gestes éco-responsables, l'approvisionnement, la réception des produits, la mise en stock et l'inventaire : <b>1 heure maximum</b></p> <p>ET</p> <p>Mise en situation de mise en place du bar et de préparation de boissons : <b>30 minutes maximum</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La nature et la quantité des ingrédients pour une boisson standard sont conformes</li> <li>- Le protocole de fabrication prévu est respecté (dosage des ingrédients, réalisation des mélanges, utilisation du matériel adéquat, lavage et travail des fruits, légumes, condiments, épices)</li> <li>- La présentation des boissons est conforme aux consignes en vigueur au sein de l'établissement (dressage et décoration mettant en valeur la préparation)</li> <li>- La production est adaptée au rythme et au flux d'arrivée de la clientèle</li> <li>- L'ordre de réalisation des boissons est priorisé de manière à servir des boissons conformes aux standards de service (attention portée à la température des boissons, aux boissons comportant de la glace, aux boissons comportant des bulles, ...)</li> <li>- Les produits sont préparés dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire</li> <li>- Les règles de sécurité relatives à l'utilisation des matériels de travail et des équipements de protection sont appliquées</li> </ul>
	<p>Assurer le nettoyage et l'entretien des espaces de travail, matériels et équipements, en respectant les protocoles en vigueur, en vue de garantir la santé et la sécurité des clients et le respect de l'environnement</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'état de propreté du plan de travail ou de l'espace de travail, de la vaisselle, du matériel et des équipements est contrôlé</li> <li>- Les matériels et équipements sont nettoyés et entretenus conformément au protocole en vigueur (trempage, matériels tranchants isolés, utilisation des produits et matériels adéquats, ...)</li> <li>- Les écogestes sont appliqués (fluides, énergie, déchets, produits et consommables)</li> <li>- Le bon fonctionnement des équipements et matériels est régulièrement contrôlé</li> </ul>
<p><b>Gestion et mise en stock des produits, consommables et matériels</b> <b>Réception, contrôle et mise en stock des produits</b></p>	<p>Réaliser la gestion des stocks et des approvisionnements en produits et consommables, en tenant compte des variations d'activité et des procédures en vigueur, en vue d'assurer la disponibilité des produits</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les quantités à commander sont estimées au regard de la consommation constatée, de l'état des stocks, des prévisions réalisées, de la saisonnalité de l'activité et des événements spéciaux (animations, soirée à thème, ...)</li> <li>- Les risques de rupture de stock et les surstocks sont repérés et signalés</li> <li>- Les procédures de réapprovisionnement sont respectées (déclenchement, choix du fournisseur, conditions d'achat, passation de la commande, ...)</li> <li>- L'enregistrement des mouvements de marchandises et des produits (flux entrants et sortants) est réalisé à l'aide de l'outil à disposition</li> <li>- Les principes de rotation des stocks (premier entré – premier sorti) sont mis en œuvre sur les produits concernés</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les inventaires sont réalisés sans erreur de comptage dans le respect de la méthode retenue au sein de l'établissement</li> </ul>
	Réaliser la réception et la mise en stock des produits, en veillant au respect des procédures en vigueur, en vue en vue de signaler les anomalies éventuelles et d'assurer la sécurité des personnes		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les écarts, anomalies ou non conformités (quantités de produits, qualité, forme, couleur, aspect des produits, dates de péremption, ...) sont détectés</li> <li>- Les non-conformités sont signalées conformément à la procédure en vigueur</li> <li>- Les produits sont mis en stock dans le respect des procédures de stockage et des règles de traçabilité en vigueur (conditions d'hygiène, de sécurité, environnement, températures, hygrométrie, risques de pollution, ...)</li> <li>- Les méthodes et procédures de manipulation des produits sont respectés (port des EPI, gestes et postures, ...)</li> <li>- Les aires de stockage et l'espace de travail sont propres et sécurisées</li> </ul>
<b>Bloc 3 - Accompagner l'évolution de l'offre et l'amélioration de l'expérience client au bar</b>			
<b>Suivi des tendances et des attentes de la clientèle</b>	Recueillir des informations sur l'évolution des tendances et des attentes de la clientèle, en mobilisant différents sources, en vue de les analyser pour faire évoluer l'offre de l'établissement	Entretien d'évaluation à partir d'une production écrite réalisée par le candidat en amont de l'évaluation et comportant une analyse des besoins et des tendances, une proposition de carte, un projet argumenté de création d'une nouvelle boisson ainsi qu'une proposition d'événement, d'animation ou d'ambiance en lien avec l'activité du bar : <b>30 minutes maximum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les tendances du marché (habitudes de consommation, goûts, ambiance, musique, décoration, ...) sont repérées</li> <li>- Les caractéristiques de l'offre de boissons et de l'expérience client proposées par la concurrence sont identifiées</li> <li>- La fiabilité et la diversité des sources d'informations utilisées sont présentées et argumentées</li> </ul>
	Analyser les tendances en matière de consommation au bar et d'expérience client, en tenant compte des caractéristiques des différents segments de clientèle de l'établissement, afin de proposer une évolution de la carte et des animations, ambiances ou événements répondant aux attentes des clients		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents segments de clientèle de l'établissement ainsi que leurs attentes en termes de consommation au bar et d'expérience client sont identifiés</li> <li>- Des pistes de travail sont présentées en vue de l'évolution de la carte de l'établissement</li> <li>- Des pistes de travail sont présentées en vue de la mise en place d'animations, d'événements ou d'ambiances</li> <li>- L'adaptation des pistes de travail aux attentes des segments de clientèle identifiés est argumentée</li> </ul>

	<p>Créer de nouvelles boissons ou produits d'accompagnement, en veillant à leur qualité organoleptique, à leur attractivité et à leur rentabilité, en vue de faire évoluer l'offre de l'établissement</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les associations entre produits sont pertinentes et argumentées (règles d'équilibre des saveurs, esthétique, odeurs, structure globale d'une boisson, calcul du taux d'alcool, ...)</li> <li>- La présentation du produit (contenant, décoration, ...) est visuellement soignée</li> <li>- Des accords sont créés entre boissons nouvelles et produits</li> <li>- Les nouvelles boissons et produits d'accompagnement répondent à l'évolution des besoins de la clientèle</li> <li>- Les nouvelles boissons et produits d'accompagnement sont originaux par rapport à l'offre de la concurrence</li> <li>- Le prix des nouvelles boissons et produits d'accompagnement est en adéquation avec le positionnement commercial de l'établissement</li> <li>- Le prix de vente défini tient compte du coût de revient</li> <li>- La marge est calculée et argumentée</li> </ul>
	<p>Proposer des événements, animations ou ambiances du service au bar, en tenant compte des attentes des clients et des ressources à mobiliser, afin d'optimiser l'expérience client au sein de l'établissement</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le type d'animation ou d'événement proposé et l'ambiance visée sont en lien avec les attentes de la clientèle et l'image véhiculée par l'établissement</li> <li>- Le coût des ressources nécessaires à la mise en œuvre de l'animation, de l'événement ou de l'ambiance est évalué</li> <li>- Les actions nécessaires à l'organisation de l'animation, de l'événement ou à la mise en œuvre de l'ambiance sont identifiées et programmées</li> <li>- Des actions de communication permettant d'assurer la promotion de l'animation, de l'événement ou de l'ambiance sont proposées et argumentées</li> </ul>