



FICHES MÉTIERS

Employé(e) de café

CPNE*HCR*
Commission Paritaire Nationale de l'Emploi des Hôtels - Cafés - Restaurants

BRANCHE DES HÔTELS, CAFÉS,
RESTAURANTS (HCR)

IDCC 1979

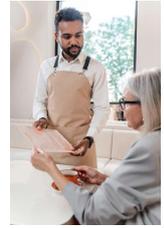


Métier en tension

Édition
2025

AKTO





Informations générales

Finalité / description du métier :

L'employé de café est responsable du service de boissons chaudes ou froides en salle, en terrasse ou au bar.

Il est chargé d'accueillir les clients et de réaliser la préparation et le service de boissons aux clients. Il participe également à l'approvisionnement et la mise en place du bar et de salle pour son service.

Il est généralement rattaché hiérarchiquement au responsable de salle ou de l'établissement.



Branche :

Hôtels, cafés, restaurants (HCR)



Autres appellations :

- Limonadier
- Garçon / serveuse de café

Activités

- Approvisionner et mettre en place le bar et la salle pour le service
- Accueillir les clients et servir des boissons
- Remettre en état la salle après le service

Compétences associées aux activités

Approvisionner et mettre en place le bar et la salle pour le service

- Réceptionner et contrôler les produits nécessaires au service
- Suivre le stock et participer à l'approvisionnement en boissons en réalisant des inventaires réguliers
- Mettre en place les produits et supports de vente afin de valoriser l'offre de l'établissement
- Préparer et contrôler les équipements et le matériel en amont du service conformément aux standards de l'établissement et aux normes en vigueur
- Approvisionner les dessertes, consoles, la cave en fonction des besoins

Accueillir les clients et servir des boissons

- Accueillir le client en adoptant une attitude cohérente avec l'image de l'établissement jusqu'à son départ
- Répondre aux demandes du client et être à son écoute afin d'offrir un service attentionné et agréable
- S'assurer de la satisfaction des clients durant le service
- Renseigner le client sur les activités de l'établissement ainsi que sur les activités touristiques / culturelles aux alentours
- Conseiller les clients sur le choix des boissons en apportant des informations sur l'offre
- Prendre des commandes de boissons (voire de restauration) et les servir aux clients en s'assurant de leur conformité et en respectant la réglementation relative à la consommation d'alcool
- Adapter le service en fonction de l'arrivée des clients, des commandes et des demandes spécifiques des clients
- Promouvoir les produits et l'offre de l'établissement auprès des clients en proposant une offre complémentaire afin de susciter la consommation
- Apporter l'addition et remercier le client
- Réaliser la facturation et l'encaissement des clients en contrôlant les bons de prise de commande
- Anticiper les conduites à risques et agressives en informant son supérieur

Remettre en état la salle après le service

- Débarrasser les tables et nettoyer la salle et les espaces dédiés aux clients et au service
- Réapprovisionner les consoles et postes de service en matériel et consommables pour anticiper les besoins du prochain service
- Vérifier les stocks
- Vérifier la disponibilité et l'état du matériel et signaler tout besoin de remplacement pour maintenir un service de qualité

Domaines de compétences

Savoirs / Connaissances

- Techniques de service
- Législation des vins et spiritueux
- Normes d'hygiène et de sécurité alimentaire (dont HACCP)
- Règles de santé et de sécurité au travail (gestes et postures)
- Techniques de vente et de conseil
- Procédures de prise de commande et d'encaissement
- Maîtrise des outils numériques (logiciels de commande, encaissement)
- Vocabulaire professionnel en restauration
- Principes et bonnes pratiques de l'éco-responsabilité en salle
- Une ou plusieurs langues étrangères selon l'établissement (anglais recommandé)

Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Accueil et conseil des clients
- Prise de commandes
- Service au plateau
- Gestion des approvisionnements
- Contrôle et information sur l'état des stocks
- Mise en place de la salle et contrôle de la propreté avant le service
- Communication professionnelle avec les clients et la salle
- Gestion des aléas, réclamations et remarques des clients
- Encaissement et contrôle de la caisse à l'issue du service
- Maîtrise des modes de paiement et tenue de caisse

Savoir-être / Compétences comportementales

- Sens du service et de la relation client / attitude avenante et commerçante
- Politesse, diplomatie, discrétion et courtoisie
- Rigueur, précision dans les gestes, sens du détail
- Organisation du travail
- Respect et adaptabilité au rythme de travail attendu lors des services (« coup de feu »)
- Respect de la hiérarchie
- Travail en équipe
- Ecoute et respect des consignes

Contexte professionnel / conditions d'exercice

- Port de tenue individuelle d'hygiène et de protection
- Station debout prolongée
- Travail en journée, soirée, week-end et jours fériés en fonction des établissements ; horaires pouvant être fractionnés
- Garantir le respect des règles d'hygiène et sécurité alimentaire et de sécurité des biens et des personnes
- Interactions quotidiennes avec les autres personnels de l'établissement (direction voire équipes en cuisine et en salle le cas échéant...), les clients...

Prérequis

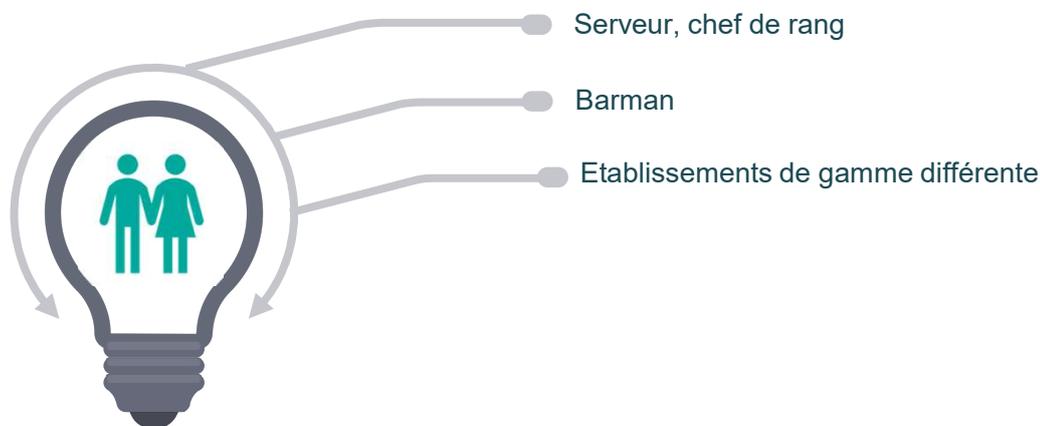
- Savoir lire, écrire (bonne maîtrise de la langue française) et compter
- La connaissance d'une langue étrangère est un atout

Voies d'accès au métier

- Possibilité d'accéder au métier sans diplôme mais une formation dédiée permettra de mieux s'intégrer et d'évoluer plus rapidement
- Plusieurs certifications permettent l'accès à ce métier : CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant, BacPro commercialisation et services en restauration...

Possibilités d'évolutions professionnelles

- Possibilité d'évolution vers les métiers de la salle selon l'expérience acquise et les formations complémentaires suivies : serveur en restauration, barman, chef de rang
- Possibilité d'intégrer des établissements de gamme différente



Évolutions prospectives

Chiffres-clés dans la branche

Profils des salariés Serveurs, commis de restaurant, garçons qualifiés / non qualifiés (2021) ⁽¹⁾



48 %
d'hommes



33,1 ans
d'âge moyen en 2021



Environ 17 000 postes
à pourvoir entre 2024 et 2027
(du fait des départs à la retraite projetés)



27 %
de salariés saisonniers
en 2019 ⁽³⁾

NB : les effectifs du métier sont inclus dans ces chiffres-clés, bien qu'ils couvrent un périmètre métier plus large.

Offres d'emplois sur le métier de barman ⁽²⁾



Environ 10 500 offres d'emploi parues
entre février 2023 et février 2025



58 % des offres d'emploi
en CDI



55 % des offres d'emploi au sein
d'établissements de **moins de 10 salariés**

Principales tendances d'évolution



Evolution des attentes et comportements des clients

- Attentes accrues d'une expérience personnalisée (influencées par les réseaux sociaux) nécessitant un renforcement des capacités d'écoute et d'observation
- Evolution des attentes des clients en matière de cocktails notamment la création de mocktails (cocktails sans alcool)



Amélioration des conditions d'exercice

- Prise en compte des temps de travail permettant notamment un meilleur équilibre vie professionnelle / vie personnelle des équipes
- Sensibilisation et formation des équipes pour détecter les comportements à risques



Digitalisation et modernisation des outils

- Besoin des salariés de maîtriser des outils numériques et logiciels « métier » (gestion des stocks, prise de commande, encaissement ...)
- Exploitation des réseaux sociaux pour promouvoir le métier et l'offre de l'établissement



Renforcement du cadre réglementaire et écologique

- Nécessité de former le personnel en salle aux pratiques écologiques, incluant la gestion des biodéchets, la réduction du gaspillage et la maîtrise des nouvelles normes d'hygiène et de sécurité alimentaire

(1) Données Insee - Base Tous Salariés 2021 - retraitements Katalyse

(2) Textkernel, extraction des données entre février 2023 et février 2025, Naf 55.10Z (Hôtels et hébergement similaire), 56.10A (restauration traditionnelle), 56.21Z (services des traiteurs), 56.30Z (débits de boissons) - représentant 89 % de la Convention Collective Nationale

(3) Données CASD 2019 pour la branche HCR ; retraitements AKTO / Katalyse