



FICHES MÉTIERS

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

BRANCHE DES HÔTELS, CAFÉS,
RESTAURANTS (HCR)

IDCC 1979



Métier en tension

Serveur(euse) de restaurant

Édition
2025

AKTO





Informations générales

Finalité / description du métier :

Le serveur participe à l'ensemble du service en salle. Il assure la mise en place des tables, l'accueil des clients, la présentation de l'offre commerciale de l'établissement, la prise de commande, le service des plats et des boissons, ainsi que la prise de congés des clients et le débarrassage des tables. Il veille à offrir un service efficace et fluide, en respectant les standards de l'établissement.

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

Remarque

En fonction de la taille de l'établissement, le degré d'autonomie et la diversité des activités du serveur peuvent varier.



Branche :

Hôtels, cafés, restaurants (HCR)



Autre appellation :

• ∅

Activités

- Mettre en place la salle et les espaces dédiés aux clients
- Assurer la relation avec le client
- Remettre en état la salle après le service

Compétences associées aux activités

Mettre en place la salle et les espaces dédiés aux clients

- Dresser les tables en installant la vaisselle, les couverts et les éléments de décoration afin d'assurer un service fluide et agréable
- Approvisionner les consoles de service en paniers à pain, condiments, serviettes et autres éléments nécessaires pour anticiper les besoins du service
- Vérifier la propreté des espaces de service (abords de l'établissement, terrasse, sanitaires...) et l'état du matériel pour garantir un accueil optimal des clients
- Participer au briefing de la salle (lancement de service)

Assurer la relation avec le client

- Accueillir les clients et présenter l'offre commerciale
- Argumenter et conseiller les clients en fonction de de leurs attentes et spécificités (temps de service attendu, allergies, cultures...)
- Proposer une offre complémentaire (ventes additionnelles dont accord mets-boissons)
- Prendre la commande et la transmettre à la cuisine pour assurer un service conforme aux attentes
- Apporter les plats et boissons aux clients en respectant l'ordre des commandes et les règles de service pour assurer une expérience fluide
- Servir les pains, sauces et accompagnements en anticipant les besoins des clients
- Réaliser des cocktails à la demande du client en contrôlant les excès
- Réaliser des animations autour des techniques spécifiques du service (flambage, découpage...) en cas d'absence du maître d'hôtel / responsable de salle
- S'assurer de la satisfaction des clients au cours du repas pour les fidéliser
- Relayer les remarques et retours des clients au responsable du service, ainsi qu'à la cuisine lorsque cela concerne un plat, afin d'améliorer la qualité du service et des préparations
- Anticiper les conduites à risques et agressives en informant son supérieur ou d'autres collaborateurs et intervenir si nécessaire
- Adapter le rythme au déroulement du service en communiquant avec la cuisine pour éviter les attentes prolongées des clients
- Débarrasser les tables en cours de service pour assurer le confort du client et en fin de service pour fluidifier l'enchaînement des clients
- Apporter l'addition, réaliser l'encaissement et remercier le client
- Réaliser la fermeture de caisse et mettre fin à sa session de service
- Renseigner le client sur les activités de l'établissement ainsi que sur les activités touristiques / culturelles aux alentours

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
- Techniques de vente et de conseil
- Bases des accords mets et boissons, connaissance des vins et cocktails
- Normes d'hygiène et de sécurité alimentaire (dont HACCP)
- Règles de dressage et de mise en place des tables
- Vocabulaire professionnel en restauration
- Techniques de communication orales, écrites et numériques
- Règles de santé et sécurité au travail (gestes et postures)
- Principes et bonnes pratiques de l'éco-responsabilité en salle
- Une ou plusieurs langues étrangères selon l'établissement (anglais recommandé)
- Selon la taille et l'organisation de l'établissement :
 - ✓ Procédures de prise de commande et d'encaissement
 - ✓ Usage des outils numériques pour la gestion des commandes et des paiements

Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Mise en place de la salle et des tables et contrôle de la propreté avant et durant le service
- Service des plats et des boissons
- Accueil et conseil des clients
- Prise de commandes
- Réalisation du service selon les standards de l'établissement, y compris techniques spécifiques (flambage, découpage...)
- Transmission des commandes et des demandes particulières en cuisine
- Débarrassage des tables
- Encaissement et gestion de la caisse
- Gestion des aléas, réclamations et remarques des clients
- Réapprovisionnement des consoles et du matériel après chaque service
- Contrôle et information sur l'état des stocks
- Communication professionnelle avec les clients, l'équipe de cuisine et la salle
- Respect des gestes et des postures

Savoir-être / Compétences comportementales

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

Contexte professionnel / conditions d'exercice

- Port d'une tenue professionnelle
- 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 clients et avec les membres de l'équipe en salle, les autres personnels de l'établissement (direction, équipes en cuisine...)

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 Hôtellerie-Café-Restaurant, Titre à Finalité Professionnelle Serveur en restauration, Bac professionnel Commercialisation et Services en Restauration, BP Arts de la Table

Possibilités d'évolutions professionnelles

- Possibilité d'intégrer des établissements de gamme différente
- Possibilité d'évoluer vers le métier de chef de rang
- Possibilité d'évoluer vers des métiers connexes en se spécialisant : barman, sommelier
- En dehors du secteur, réorientation possible vers des métiers du commerce et du service



Évolutions prospectives

Chiffres-clés dans la branche

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



48 %
d'hommes



33,1 ans
d'âge moyen en 2021



Environ 17 00 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 Serveur ⁽²⁾



Environ 148 500 offres d'emploi parues
entre mars 2023 et mars 2025



49 % des offres d'emploi
en **CDI**



37 % 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 de l'organisation du travail

- Prise en compte des temps de travail permettant notamment un meilleur équilibre vie professionnelle / vie personnelle des équipes



Digitalisation et modernisation des outils

- Besoin des salariés de maîtriser des outils numériques et logiciels « métier » (prise de commande, gestion des réservations...)
- Développement des outils numériques pour la prise de commande, les cartes numériques et l'encaissement



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