

### 3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles→						
a	Opérations en tant qu'hôte	a1: Préparer et co-élaborer des services et une ambiance compatibles avec l'événement, compte tenu des souhaits des clients et des directives de l'établissement.	a2: Accueillir les clients, déterminer leurs besoins et créer une atmosphère agréable par sa propre personnalité, une attitude appropriée, une grande assurance.	a3: Appliquer les procédures et types de service dans le conseil de la clientèle.	a4: Établir des relations avec les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les clients et garder son calme dans des situations inhabituelles.	a5: Recueillir les commentaires directs des clients et mettre en œuvre des mesures.	a6: Communiquer et expliquer des traditions régionales et des particularités culturelles aux clients.	a7: Communiquer avec les clients et les conseiller sur les offres de l'établissement dans une deuxième langue nationale ou en anglais.
b	Conception du service des boissons	b1: Préparer la mise en place pour le service des boissons, tant dans le service quotidien que pour les grands événements.	b2: Expliquer l'offre de boissons aux clients et recommander et vendre des boissons.	b3: Préparer des boissons, les arranger, les présenter aux clients et les servir.	b4: Dans le service des boissons, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.	b5: Dans le service des boissons, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.		
c	Conception du service des mets	c1: Préparer la mise en place pour le service des mets, tant dans le service quotidien que pour les grands événements.	c2: Expliquer aux clients l'offre de mets et recommander et vendre des mets.	c3: Préparer et dresser des mets en présence du client, les lui présenter et les servir.	c4: Dans le service des mets, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.	c5: Dans le service des mets, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.		
d	Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente	d1: Utiliser les systèmes de réservation ainsi que les moyens d'information et de communication.	d2: Se servir des systèmes de commande et de caisse, établir les additions et procéder à l'encaissement.	d3: Utiliser l'infrastructure technique.	d4: Analyser et interpréter les commentaires et évaluations des clients.	d5: Appliquer les critères du concept opérationnel de l'établissement et de la planification des offres.	d6: Expliquer aux clients les prix définis pour les mets et les boissons et les justifier.	
e	Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur	e1: Gérer les marchandises, du contrôle des stocks jusqu'à la sortie des marchandises.	e2: Passer des accords avec d'autres secteurs de l'établissement et veiller avec ces derniers au bon fonctionnement des processus.	e3: Organiser le buffet des boissons et le poste de débarrasage.	e4: Éviter les gaspillages et éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles.	e5: Prendre et mettre en œuvre des mesures pour préserver la valeur et utiliser l'énergie et le matériel de manière économe.		
f	Conception d'offres spéciales de l'établissement	f1: Recommander aux clients des bières et des vins appropriés et les servir dans les règles de l'art.	f2: Préparer et servir aux clients des créations spéciales à base de café et de thé.	f3: Conseiller aux clients une offre complète de cocktails, préparer des cocktails complexes et les servir.	f4: Flamber, fileter, trancher, ou mariner des plats spéciaux en présence des clients, les présenter et les servir.			

Les compétences opérationnelles a1-a5 sont obligatoires. Parmi les compétences opérationnelles f1-f4, chaque personne en formation acquiert une compétence opérationnelle. La compétence opérationnelle est définie par l'entreprise formatrice avant la fin de la première année d'apprentissage.