

Métier

Serveur : le service pour la satisfaction du client

LLIM

Libreville/Gabon

On a recours à ce professionnel de l'hôtellerie et de la restauration lors des célébrations telles: les mariages, les anniversaires, les dîners d'affaires, au restaurant et dans d'autres occasions durant lesquelles sa présence est requise. Il a pour rôle de dresser les tables (en apprêtant nappes, couverts, mouchoirs ou pochettes de table...), de prendre les commandes, de servir, d'encaisser le règlement (lorsqu'il s'agit d'un repas dans un restaurant) et de débarrasser.

LE serveur travaille de jour comme de nuit à la satisfaction des clients ou des invités, lors des manifestations ou des repas dans un restaurant, à l'occasion des banquets de mariages, d'anniversaires, des dîners, des veillées funéraires, lors des virées dans des boîtes de nuit et autres lieux où on recourt à ses services. Son intervention peut varier d'un établissement à autre. Cependant, de manière générale, il présente le menu, prend la commande, va chercher les



Il prend les commandes des clients.



Et assure le service.

repas en cuisine, sert les boissons, débarrasse, présente l'addition, encaisse le paiement, prend congé de ses clients en s'assurant que le service s'est bien déroulé et dresse une nouvelle table pour la suite du service.

C'est donc une profession qui requiert plusieurs aptitudes à savoir: une rapidité, une agilité et une habileté lors de l'exécution des gestes du service qui sont pour la plupart répétitifs.

Une tenue vestimentaire correcte en raison des invités et des clients qui proviennent de milieux différents est nécessaire, ainsi que des conditions d'hygiène appropriées à la

tenue aux côtés de ses hôtes sont exigées (avoir des ongles courts et propres, une barbe ainsi que des cheveux bien entretenus...), fait noter Félix Ella Ndong, Maître d'hôtel dans une structure hôtelière de la place.

Outre ces aptitudes physiques, un sens de la relation client (amabilité, discrétion, attention...), une résistance au stress et aux fortes cadences de travail, un sans froid ainsi qu'une bonne mémoire sont à inclure dans les qualités du serveur.

"C'est un métier avantageux dans la mesure où nous avons le contact facile avec des personnalités et autres personnes importantes dont

la rencontre nécessiterait obligatoirement une audience. C'est d'ailleurs à juste titre que je peux affirmer avoir vu plusieurs ministres, chefs d'entreprise et même le président de la République. En retour, cela nous a permis de travailler dans des cérémonies strictement privées, lorsque notre prestation était appréciée.", relève-t-il d'un air ravi.

Exercer le métier de serveur nécessite une formation allant du Certificat d'Études Primaires Élémentaire (CEPE) au Brevet d'Études du Premier Cycle (BEPC), lesquels permettront à celui qui l'exerce de bien s'exprimer et de noter les commandes des clients. Il n'est pas exclu qu'avec un

niveau supérieur à ceux cités on exerce tant que serveur. "Seul l'amour de ce métier peut conduire celui qui le souhaite à l'exercer", poursuit Félix Ella Ndong. Une fois, ces conditions remplies, la formation au métier de serveur peut se faire dans des centres de métiers comme: le Cefor, le centre Kenco, de même que la structure hôtelière Sodexo qu'il met également à la disposition de ceux qui souhaitent se lancer dans ce métier, un apprentissage. Hormis ces centres de formations nationaux, il existe également une école spécialisée dans les métiers d'hôtellerie nommée Ngaoundere (Cameroun), avec laquelle le Gabon a

tissé des partenariats pour emmener "les plus chanceux" à y poursuivre une formation. Rajoute-t-il.

"C'est un métier qui permet de se faire un carnet d'adresses en même temps qu'il augmente les connaissances de celui qui le pratique", précise Félix Ella Ndong.

Il admet également un plan de carrière: "celui qui commence dans ce métier arrive d'abord plongeur, ensuite commis-débarrasseur, puis serveur, chef de rang suivi d'assistant maître d'hôtel, maître d'hôtel, premier maître d'hôtel et enfin Directeur de la restauration", toujours selon notre maître d'hôtel. Parmi les difficultés que rencontre le serveur, les horaires de travail définis par la durée des événements, de même que les humeurs et les "caprices" des clients peuvent conduire le serveur à une forme de découragement: "certains clients peuvent se montrer exigeants et même changeants au niveau des commandes. Si le menu n'est pas déjà prêt la commande peut être revue. Quand c'est le cas, le serveur est contraint de prendre sur lui pour éviter toutes disputes ou réprimandes de la part de son chef", conclut-il.



VAC'CASH
Félicitations à nos heureux gagnants
Pour participer, composez *205#

N°	LOT	PERIODE	TELEPHONE	PRIX
1	HEBDOMADAIRE	Du 16-07-2015 au 22-07-2015	24104216221	200.000
2	HEBDOMADAIRE	Du 16-07-2015 au 22-07-2015	24107701357	200.000
3	HEBDOMADAIRE	Du 23-07-2015 au 29-07-2015	24107088544	200.000
4	HEBDOMADAIRE	Du 23-07-2015 au 29-07-2015	24104311316	200.000
5	HEBDOMADAIRE	Du 30-07-2015 au 05-08-2015	24107336351	200.000
6	HEBDOMADAIRE	Du 30-07-2015 au 05-08-2015	24104105802	200.000
7	HEBDOMADAIRE	Du 06-08-2015 au 12-08-2015	24104392422	200.000
8	HEBDOMADAIRE	Du 06-08-2015 au 12-08-2015	24104297951	200.000
9	HEBDOMADAIRE	Du 13-08-2015 au 19-08-2015	24107885584	200.000
10	HEBDOMADAIRE	Du 13-08-2015 au 19-08-2015	24104825303	200.000