

## **CCPQ**

Bd Pachéco - 19 - boîte 0  
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : [ccpq@profor.be](mailto:ccpq@profor.be)  
[www.enseignement.be](http://www.enseignement.be)

**4. HOTELLERIE-RESTAURATION**

**4.1. HOTELLERIE-RESTAURATION-CUISINE DE  
COLLECTIVITE**

**4.1.6. RESTAURATEUR / RESTAURATRICE**

### **PROFIL DE QUALIFICATION**

Validation par la C.C.P.Q.

Le 19 avril 2001

## **LE METIER**

Restaurateur / restauratrice est un métier d'accueil et de service qui exige :

- des qualités humaines et relationnelles,
- des connaissances de gestion,
- des compétences en cuisine et en salle,
- le respect de la déontologie inhérente au métier.

Il /elle conçoit une carte et des menus, les réalise et les sert selon les règles et les législations en vigueur dans le métier. Il /elle respecte les normes d'hygiène, de sécurité, d'économie, d'ergonomie et d'environnement.

Ce métier peut être exercé dans des établissements de toutes catégories.

Le restaurateur / la restauratrice est capable de déterminer le prix de revient de ses menus et de planifier ses achats.

Le travail en cuisine consiste à effectuer la mise en place, le service, l'envoi et la remise en ordre.

Le travail en salle consiste à enregistrer les réservations, effectuer la mise en place, accueillir le client, prendre la commande et la transmettre en cuisine.

Le restaurateur /la restauratrice effectue dès lors les différents services et s'applique à satisfaire le client. Il /elle remet la salle et les annexes en ordre et effectue l'entretien.

Tant en salle qu'en cuisine, il /elle contrôle le matériel et les marchandises et prévoit le réapprovisionnement.

Pour s'intégrer dans le métier, il lui est conseillé de s'affilier à une fédération et/ou à une association professionnelle. Sa curiosité l'amènera à fréquenter les établissements de ses collègues, à entretenir de bonnes relations avec eux et à s'informer de l'évolution de la profession.

Le restaurateur travaille en respectant les normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie, d'environnement et d'économie.

A. FONCTIONS TECHNIQUES.

I. CUISINE

FONCTIONS	ACTIVITÉS	COMPÉTENCES
1. <b>ETABLIR LE MENU ET/OU LA CARTE ET DETERMINER LES PRIX DE REVIENT.</b>	1.1. Répertorier les matières premières et les prix de ces dernières.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser et respecter les règles d'établissement et de composition logique d'un menu.</li> <li>• Rechercher le meilleur rapport qualité/prix.</li> <li>• Appliquer le(s) coefficient(s) adéquat(s).</li> </ul>
2. <b>EFFECTUER LES ACHATS.</b>	2.1. Rédiger et transmettre les commandes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se baser sur l'inventaire pour déterminer les marchandises à mettre en commande.</li> <li>• S'informer du meilleur rapport qualité/prix.</li> <li>• Utiliser les différents moyens informatiques et autres.</li> </ul>
	2.2. Choisir les matières premières au marché matinal ou chez les fournisseurs en gros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tenir au courant des légumes, viandes, poissons,..de saison.</li> <li>• Innover en utilisant les dernières trouvailles du marché.</li> </ul>
3. <b>REALISER LA MISE EN PLACE.</b>	3.1. Adapter la mise en place en fonction des différents menus et en particulier de la carte du jour.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître la terminologie du métier ( vocabulaire Technique).</li> <li>• Respecter la concordance des appellations.</li> <li>• Apprendre à utiliser les documents ressources ( Gringoire et Saulnier, Escoffier, Larousse gastronomique,...) et tout ouvrage reconnu par la profession.</li> <li>• Travailler en respectant la chronologie des opérations.</li> </ul>

<p>3.2. Après inventaire des ressources, se procurer les matières premières et le matériel nécessaires au travail du jour.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser l'inventaire des différentes ressources ( matières mises en conditionnement dans les chambres froides, frigos, réserves...)</li> <li>• Identifier les matières premières et le matériel et en connaître l'utilisation.</li> <li>• Comprendre la fiche de travail.</li> <li>• Comprendre un bon d'économat.</li> <li>• Sortir les marchandises au moment opportun.</li> </ul>
<p>3.3. Reconnaître la fraîcheur d'un produit par la vue, l'odorat ou le toucher.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les critères de fraîcheur: <ul style="list-style-type: none"> <li>- des légumes</li> <li>- des viandes</li> <li>- des poissons, crustacés , coquillages,...</li> <li>- ...</li> </ul> </li> </ul>
<p>3.4. Nettoyer, laver, éplucher, couper, tailler, hacher ,conditionner .</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les techniques professionnelles de taille en utilisant les appareils adéquats.</li> <li>• Réaliser les différentes tailles (julienne, paysanne, brunoise...), conditionnement et apprêts des légumes.</li> <li>• Travailler à l'économie.</li> </ul>
<p>3.5. Cuire les légumes, les féculents.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer: <ul style="list-style-type: none"> <li>- le mode d'utilisation du matériel et des appareils employés</li> <li>- les modes et les temps de cuisson repris sur la fiche de travail.</li> </ul> </li> </ul>
<p>3.6. Préparer les:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fonds, sauces de base et liaisons</li> <li>- potages</li> <li>- œufs</li> <li>- hors-d'œuvre, salades,...</li> <li>- desserts, entremets,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lire, comprendre et appliquer les directives reprises sur la fiche de travail concernant: <ul style="list-style-type: none"> <li>- les ingrédients</li> <li>- la succession fonctionnelle des opérations</li> <li>- la garniture du plat</li> <li>- ...</li> </ul> </li> </ul>
<p>3.7. Préparer et cuire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les poissons, crustacés, coquillages,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter les techniques de préparation et/ou de cuisson en utilisant correctement le matériel</li> </ul>

	- .- les viandes, volailles, gibiers,...	adéquat.
	3.8. Préparer et terminer les mets.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser les mets en respectant les appellations classiques.</li> </ul>
	3.9. Développer le goût.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cultiver le sens du bon, du beau, la notion des plaisirs de la table ,...</li> <li>Exercer son palais aux différentes saveurs.</li> </ul>
	3.10. Travailler dans le temps imparti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les instructions de départ .</li> </ul>
<b>4. EFFECTUER LE SERVICE ET L'ENVOI.</b>	4.1. Réaliser la cuisson, la finition, le « dressage » et l'envoi des plats en commande.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser les différents matériels de cuisson.</li> <li>Respecter les techniques culinaires.</li> <li>Respecter les températures de service.</li> <li>Dresser avec soin.</li> </ul>
	4.2. Envoyer les mets .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agir avec ordre, méthode, rapidité, soin et économie.</li> </ul>
<b>5. REMETTRE EN ORDRE.</b>	5.1. Reconditionner les denrées alimentaires afin d'en assurer la conservation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier et appliquer les règles de conservation hygiénique des denrées(t° de stockage).</li> <li>Respecter la chaîne du froid.</li> </ul>
	5.2. Débarrasser la cuisine et la remettre en ordre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ranger les denrées alimentaires</li> <li>Respecter l'organisation de la cuisine.</li> <li>Respecter le matériel et le ranger en conséquence.</li> <li>Ranger la vaisselle de manière à faciliter la plonge.</li> <li>Participer éventuellement à la plonge.</li> <li>Contrôler l'inventaire.</li> </ul>

	<p>5.3. Nettoyer les tables, fourneaux, frigos,... (intérieur et extérieur), le matériel de travail et les locaux professionnels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Différencier les produits d'entretien et leur mode d'utilisation .</li> <li>• Identifier et appliquer les techniques de nettoyage propres à chaque appareil dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.</li> <li>• Identifier et appliquer : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les modes d'utilisation respectifs des appareils</li> <li>- les règles de sécurité en nettoyant les instruments présentant un danger</li> <li>- les règles d'hygiène.</li> </ul> </li> <li>• Travailler dans un ordre logique (le matériel, les tables, les locaux, ...)</li> </ul>
	<p>5.4. Réattribuer les différents éléments à chaque appareil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les modes opératoires et les techniques appropriées pour l'utilisation et l'entretien des machines.</li> </ul>
<p><b>6. CONTROLER LES MARCHANDISES</b></p>	<p>6.1. Réceptionner et contrôler les marchandises.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser le vocabulaire technique.</li> <li>• Appliquer les techniques de mesure.</li> <li>• Vérifier l'adéquation entre le bon de commande et le bon de livraison.</li> <li>• Effectuer un contrôle qualitatif et quantitatif.</li> <li>• Identifier les anomalies.</li> </ul>
	<p>6.2. Assurer le rangement de l'économat et la rotation des stocks.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter l'ordre et la logique de rangement.</li> </ul>
	<p>6.3. Contrôler l'état des marchandises.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer des contrôles journaliers.</li> <li>• Vérifier les dates de péremption.</li> <li>• Contrôler la chaîne du froid.</li> </ul>

## II.SALLE.

En respectant les règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement, d'ergonomie et d'économie.

FONCTIONS	ACTIVITÉS	COMPÉTENCES
1. ENREGISTRER LES RESERVATIONS ;	1.1 Employer correctement les différents modes de Communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser correctement le téléphone, le fax, l'ordinateur,..</li> <li>• Noter scrupuleusement les réservations.</li> </ul>
	1.2.Répartir les tables en fonction des réservations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenir compte des souhaits des clients et de la disposition du restaurant.</li> </ul>
2. EFFECTUER LA MISE EN PLACE.	2.1. Installer et disposer: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la carcasse</li> <li>- les molletons et les nappes des tables</li> <li>- les chaises</li> <li>- les consoles</li> <li>- la carte/menu</li> <li>- les décorations florales et autres...</li> <li>- le matériel pour assurer le service:               <ul style="list-style-type: none"> <li>° les plaques chauffantes</li> <li>° les réchauds,...</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser le plan de salle en respectant la législation en vigueur .</li> <li>• Apprendre à utiliser les documents ressources.</li> <li>• Adapter la disposition des tables selon l'infrastructure de la salle et des annexes, et les besoins .</li> <li>• Disposer les tables de service.</li> <li>• Distinguer les différentes sortes de couverts, de vaisselles, de verres à dresser.</li> <li>• Lustrer la vaisselle et les verres.</li> </ul>
	2.2. Dresser les tables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les règles qui régissent::               <ul style="list-style-type: none"> <li>- la disposition de la vaisselle, des verres, des couverts,...</li> <li>- le pliage des serviettes,</li> <li>- les milieux de table et bougies,...</li> </ul> </li> <li>• Appliquer les règles d'adéquation entre les mets à servir et le matériel nécessaire pour effectuer cette tâche.</li> </ul>
	2.4. Réapprovisionner la cave du jour et mettre en place l'office et le bar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir la mise en place du bar et de l'office.</li> <li>• Etablir avec précision et d'une manière lisible un</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>bon de sortie d'économat relatif à la réserve.</li> <li>• Identifier et réunir les matières premières et le matériel nécessaires.</li> </ul>
	2.5. Actualiser.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre à jour les cartes, les menus, les décorations,....</li> </ul>
	2.6. Distinguer les différents critères d'une salle prête à accueillir le client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser une ambiance conviviale pour privilégier le contact relationnel.</li> </ul>
<b>3.ACCUEILLIR LE CLIENT.</b>	3.1. Saluer le client en personnalisant son accueil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir le client avec psychologie et faire preuve de discrétion ;</li> <li>• S'exprimer avec correction.</li> <li>• Assurer un échange minimal thématique dans une autre langue.</li> <li>• S'informer des réservations possibles .</li> <li>• Respecter les desiderata des clients.</li> </ul>
	3.2. Organiser le vestiaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter la législation en vigueur.</li> <li>• Respecter un ordre logique de classement des vêtements.</li> </ul>
	3.3. Accompagner le client et l'installer à sa table.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre poli sans obséquiosité.</li> <li>• Appliquer les règles de préséance et de savoir-vivre.</li> </ul>
<b>4. PRENDRE ET TRANSMETTRE LA COMMANDE.</b>	4.1. Enregistrer une commande.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer les apéritifs.</li> <li>• Connaître les produits de saison.</li> <li>• Identifier les différents plats du menu et de la carte.</li> <li>• Donner les explications adéquates concernant la carte ( garnitures...).</li> <li>• Avoir à l'esprit les objectifs de vente et la stratégie commerciale.</li> <li>• Identifier les boissons et donner des conseils à la demande.</li> <li>• Utiliser le vocabulaire technique adéquat.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les nouvelles technologies</li> <li>• Répondre aux demandes et attentes des clients.</li> </ul>
	4.2. Rédiger les commandes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecrire de la manière la plus lisible possible dans le respect des termes professionnels.</li> <li>• Noter la commande de façon claire et cohérente.</li> </ul>
	4.3. Envoyer les commandes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annoncer correctement le bon de commande aux différents services.</li> <li>• S'adapter aux techniques nouvelles.</li> </ul>
<b>5. EFFECTUER LES DIFFERENTS SERVICES .</b>	5.1. Préparer et servir les apéritifs. Servir les amuse-bouche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les produits du bar et leur classification.</li> <li>• Préparer les apéritifs et appliquer les techniques de service classiques.</li> <li>• Préparer les différents cocktails .</li> </ul>
	5.2. Faire « marcher » les mets. Présenter, déboucher et servir les boissons...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'adresser poliment et clairement au personnel.</li> <li>• Appliquer les techniques de préparation.</li> <li>• Respecter les règles de service.</li> <li>• Tenir compte des temps de préparation.</li> </ul>
	5.3. Adapter : - les couverts et la vaisselle aux mets choisis - les verres aux boissons ,...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les règles d'adéquation entre les mets et les boissons à servir et le matériel à utiliser.</li> </ul>
	5.4. Exécuter les préparations, les flambages, les découpes et finaliser.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir la mise en place.</li> <li>• Distinguer les différentes sortes de plats qui nécessitent une préparation en salle.</li> <li>• Travailler avec soin et organisation.</li> <li>• Appliquer les différentes techniques de préparation et de finition en salle.</li> </ul>
	5.5. Enlever les commandes et les servir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réclamer les plats à la cuisine.</li> <li>• Amener les plats au buffet, à la table de service ou à la table du client</li> <li>• Appliquer - les techniques et les règles de port et de service.</li> <li>• Appliquer les règles de préséance.</li> <li>• S'exprimer avec clarté et politesse.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler à un rythme adapté.</li> </ul>
	5.6. Répondre en permanence aux besoins des clients.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observer avec une attention discrète l'évolution du repas.</li> <li>• Agir avec rapidité et discrétion.</li> <li>• Intervenir avec amabilité et serviabilité.</li> </ul>
	5.7. Proposer, en gardant à l'esprit les objectifs de vente et la stratégie commerciale, et servir: <ul style="list-style-type: none"> <li>- les fromages</li>   <li>- les desserts(chariot, table de service...)</li>   <li>- les cafés, les thés ou les boissons chaudes</li>   <li>- les digestifs</li> <li>-</li> <li>- les cigares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différents fromages et leur origine.</li> <li>• Servir en respectant la découpeet la présentation adéquates.</li>   <li>• Identifier les composants et la préparation des différents desserts.</li>   <li>• Identifier les différents produits.</li> <li>• Appliquer les différentes méthodes de service.</li>   <li>• Identifier les produits, leur distillation, leur origine ( eau de vie, liqueurs...)</li>   <li>• Identifier les produits, leur origine, la mise en place et le service.</li> </ul>
	5.8. Rédiger l'addition.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser la caisse enregistreuse, l'ordinateur, le carnet d'addition,...</li> </ul>
	5.9. Présenter et encaisser l'addition.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter l'addition correctement à la demande du client en respectant la réglementation en vigueur.</li> <li>• Identifier et savoir utiliser les différentes sortes de règlement ( espèces, chèques, cartes de banques ou de crédit,....)</li> <li>• Contrôler le montant de l'addition et la signature.</li> </ul>
<b>6. PRENDRE CONGE DU CLIENT.</b>	6.1. Apporter son vestiaire au client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter les règles de préséance et de bienséance.</li> </ul>

	6.2. Accompagner le client jusqu'à la sortie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter les règles de politesse.</li> </ul>
<b>7. REMETTRE EN ORDRE.</b>	7.1. Débarrasser et redresser les tables : - durant le service  - à la fin du service.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les tables à débarrasser et à redresser.</li> <li>• Travailler avec discrétion, propreté et rapidité.</li> <li>• Intégrer ce travail avec cohérence parmi les autres tâches.</li> <li>• Travailler proprement et rationnellement.</li> </ul>
	7.2. Organiser le travail à l'office ”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trier la vaisselle.</li> <li>• L'empiler de façon à faciliter la plonge.</li> <li>• Trier les déchets.</li> <li>• Trier le linge et les retours divers.</li> <li>• Participer éventuellement à la plonge.</li> </ul>
	7.3. Ranger le matériel de service, le linge, la vaisselle, les décorations, ...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler d'une manière rationnelle.</li> <li>• Classer et ranger</li> <li>• Réaliser l'inventaire.</li> <li>• Conditionner les denrées périssables,...</li> </ul>
	7.4. Evacuer les bouteilles vides, les déchets...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procéder au tri des déchets, consignes et emballages perdus.</li> <li>• Les préparer au recyclage.</li> </ul>
	7.5. Assurer l'ordre et la netteté dans la salle et ses annexes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser son travail.</li> </ul>
<b>8. EFFECTUER L'ENTRETIEN .</b>	8.1. Identifier, utiliser et entretenir : - le matériel de salle et le mobilier - les cartes et les menus - le plan de travail de l'office et/ou du bar - les machines à café, le matériel pour faire les jus de fruits... - les vases de fleurs, arrangements,... - le linge de table...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire preuve de soin.</li> <li>• Adapter les produits d'entretien et le matériel de nettoyage.</li> <li>• Les utiliser à bon escient et avec économie.</li> <li>• Faire preuve d'initiative et de créativité.</li> <li>• Appliquer les modes opératoires et les techniques appropriées pour l'utilisation et l'entretien des machines.</li> <li>• Vérifier l'état des cartes et menus.</li> </ul>
	8.2. Identifier et entretenir les locaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître la répartition des surfaces et des</li> </ul>

		locaux. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguer l'implantation des différents locaux (clients, personnel, ...)</li> <li>• Appliquer les règles de sécurité, hygiène, ...</li> <li>• Assurer l'ordre et la netteté à l'exception du grand nettoyage.</li> </ul>
<b>9. CONTROLER.</b>	9.1. Remarquer et signaler les anomalies et défauts techniques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre des initiatives à bon escient.</li> <li>• Travailler pour l'amélioration de l'image de marque de la maison.</li> </ul>

## II. FONCTIONS TRANSVERSALES.

FONCTIONS	ACTIVITÉS	COMPÉTENCES
<b>1. RESPECTER L'ENVIRONNEMENT .</b>	1.1. Procéder au tri des matières.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différentes façons de trier.</li> <li>• Travailler en respectant les normes d'environnement, de la mise en place à la fin du service, selon la législation en vigueur.</li> </ul>
<b>2. RESPECTER LES NORMES D'ERGONOMIE, DE SECURITE ET D'HYGIÈNE.</b>	2.1. Prendre connaissance des normes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer, selon la législation en vigueur les règles :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'hygiène personnelle et professionnelle</li> <li>- de sécurité</li> <li>- de santé et d'ergonomie.</li> </ul> </li> <li>• Décrypter les pictogrammes.</li> <li>• Respecter les législations en vigueur sur le traitement des denrées.</li> </ul>
<b>3. RESPECTER LE CODE DU TRAVAIL .</b>	3.1. Prendre connaissance de la réglementation en vigueur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les différents articles du Code du Travail.</li> <li>• Appliquer les différents points du Règlement d'Ordre Intérieur de l'entreprise.</li> </ul>
<b>4. S'INTEGRER DANS LA VIE PROFESSIONNELLE .</b>	4.1. S'adapter aux exigences du métier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter les horaires et s'adapter à la flexibilité inhérente au métier.</li> <li>• Supporter les variations de température et un rythme de travail accéléré.</li> <li>• Se présenter de façon impeccable et dans la tenue exigée.</li> <li>• Se former à l'évolution du métier.</li> </ul>
	4.2. Cultiver un esprit d'équipe et entretenir de bonnes relations avec les autres membres du personnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborer avec les autres membres du personnel.</li> <li>• Aider ses coéquipiers.</li> </ul>

	4.3. Respecter le travail des autres membres du personnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en compte le travail du plongeur, du personnel d'entretien, du personnel de cuisine et de salle...</li> </ul>
	4.4. Respecter Les confrères.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en application le savoir-vivre du métier.</li> </ul>
	4.5. Appliquer les règles de déontologie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire preuve de probité, d'honnêteté, de discrétion, de politesse et de savoir-vivre vis-à-vis de tous les membres du personnel, des clients,...</li> <li>•</li> </ul>
	4.6. Fournir un maximum de travail dans différents postes de travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire preuve de polyvalence.</li> </ul>
	4.7. Poser les bons gestes aux bons moments.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler avec rapidité et efficacité.</li> </ul>
	4.8. Apporter des suggestions positives pour l'amélioration du travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire preuve d'initiative, d'ouverture d'esprit et de curiosité professionnelle.</li> </ul>
	4.9. Faire partie d'une association professionnelle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fréquenter les réunions professionnelles.</li> <li>• S'impliquer personnellement.</li> </ul>
	4.10. Pratiquer l'entraide professionnelle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aider ses confrères en cas de besoin.</li> </ul>
	4.11. Entretenir de bonnes relations avec les fournisseurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire preuve de précision et de prévoyance en ce qui concerne les commandes.</li> <li>• Faire preuve de ponctualité pour ses paiements.</li> </ul>
<b>5. FORMER LE PERSONNEL.</b>	5.1. Transmettre ses savoirs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encadrer et guider les commis, stagiaires.</li> </ul>
<b>6. COMMUNIQUER .</b>	6.1. Répondre aux demandes d'information des clients.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer sa culture générale.</li> <li>• Connaître la région dans laquelle l'établissement se trouve.</li> <li>•</li> </ul>