

## Tenue vestimentaire, corporelle et conscience professionnelle.

Ce métier requière de ses pratiquants une tenue vestimentaire et corporelle sans reproche.

Une tenue impeccable influence favorablement l'attitude de la clientèle à votre égard.

Vous serez respecté et vous ferez ainsi respecter votre métier.

a) tenue vestimentaire :

- Col de chemise fermé.
- Veste non souillée et non chiffonnée.
- Pantalon bien plissé.
- Chaussettes noires et chaussure noires classique toujours cirées.
- Éviter le port de bijoux.

b) tenue corporelle :

- cheveux courts propres et soignés.
- Barbe rasées (dès l'arrivée en service).
- Ongles taillés courts et curés.
- Éviter les parfums.
- N'incommoder pas votre client par une haleine forte (ail, tabac,...) ou par des odeurs corporelles désagréables (transpiration, parfums agressifs,...).

A méditer : « le respect du client et .....de soi-même !

Respecter le client, aimer son métier, avoir de la conscience professionnelle :

C'est aussi :

Soigner les « mise en place » : le bon déroulement du service découle d'une mise en place complète et soignée.

Une salle de restaurant en désordre, une table mal dressé n'échappent pas au regard du client et dès l'arrivée le fait douter de la qualité du service.

La propreté du matériel est un impératif.

C'est aussi et surtout maîtriser vos comportements :

a) le visuel :

Outre la tenue vestimentaire et corporelle soignée, c'est adopter une attitude physique positive :

- le sourire : qui désarme l'agressivité.
- L'attitude physique : respecter son maintien, se tenir droit ou incliner légèrement le buste en saluant est une marque de référence de respect.
- Regardez le client lorsqu'il vous parle ou lorsque vous lui adressez la parole.

b) l'auditif :

C'est le dialogue avec le client qui nécessite :

- politesse
- maîtrise de soi
- parler en regardant le client
- précision des informations
- clarté et correction du langage
- le réflexe d'utiliser une phrase magique qui enlève l'agressivité du client mécontent :  
« Je vous prie de m'excuser madame, monsieur »
- Ensuite seulement suivre le dialogue qui permettra de constater ou est le « mal », si mal il y a et de réparer.

c) le gestuel :

- Maîtrise de ses mouvements.
- Accompagner les paroles d'un geste : présenter la table, donner la carte,...

L'amabilité, la courtoisie, la politesse, la prévenance, le tact, la diplomatie, la maîtrise de soi sont des qualités qui anoblissent notre profession et honorent autant ceux qui les prodiguent que ceux à qui elles sont destinées.

C'est aussi le désir, la volonté de se perfectionner, de progresser dans son métier, éviter ainsi le laisser-aller ou à la « routine ».

Approfondir ses connaissances professionnelles et améliorer ses prestations :

- Évolution des techniques.
- Meilleures connaissances des produits servis, des préparations culinaires, de leur service,...