

GRILLE D'ENTRETIEN · HÔTELLERIE-RESTAURATION

Serveur(se)

Durée conseillée : 25 min · Posez les mêmes questions à chaque candidat pour comparer objectivement.

CANDIDAT(E)

DATE DE L'ENTRETIEN

RECRUTEUR(S)

ÉTABLISSEMENT

BARÈME

1 Insuffisant

2 À développer

3 Conforme aux attentes

4 Excellent

Vérifications préalables

Expérience en service

Oui / Non

Disponible soirs et week-ends

Oui / Non

Type de contrat souhaité

.....

Date de disponibilité

.....

Critères d'évaluation

01 Parcours et expérience

Établissements, types de service

NOTE

1

2

3

4

Présentez-moi vos expériences en restauration.

→ Types d'établissements, couverts, postes

Notes

Qu'aimez-vous dans le service ?

→ Goût du contact, motivation

Notes

02 Accueil et relation client

Sourire, conseil, satisfaction

NOTE

1

2

3

4

Comment accueillez-vous une table de 6 personnes un soir de rush ?

→ Accueil chaleureux, installation, gestion de l'attente

Notes

Comment conseillez-vous un client qui hésite sur la carte ?

→ Connaissance, questions, suggestion

Notes

03 Technique et rapidité

Service, port d'assiettes, organisation

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Combien de tables pouvez-vous gérer en même temps ?

→ Réponse réaliste, organisation

Notes

Comment vous organisez-vous pendant un coup de feu ?

→ Priorités, communication avec la cuisine

Notes

04 Gestion des situations

Réclamations, erreurs

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Un client se plaint que son plat est froid. Que faites-vous ?

→ Excuses, retour en cuisine rapide, geste commercial si besoin

Notes

Vous vous trompez de commande. Comment réagissez-vous ?

→ Reconnaissance, correction rapide, transparence

Notes

05 Motivation et fiabilité

Envie, ponctualité, stabilité

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Pourquoi notre établissement / entreprise ?

→ S'est renseigné(e), motivation réelle

Notes

Qu'est-ce que la ponctualité et la fiabilité représentent pour vous ?

→ Engagement, respect de l'équipe

Notes

MISE EN SITUATION

NOTE

« **Jeu de rôle : je suis un client pressé, j'ai 40 minutes pour déjeuner et je veux un conseil sur un plat rapide. À vous.** »

1	2	3	4
---	---	---	---

→ Signaux attendus : accueil souriant, prise en compte de la contrainte horaire, conseil adapté, prévient la cuisine, propose l'addition en avance.

Synthèse

PARCOURS	ACCUEIL	TECHNIQUE	SITUATIONS	MOTIVATION	SITUATION	TOTAL
/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 24

POINTS FORTS

POINTS DE VIGILANCE

COMMENTAIRE GÉNÉRAL

RECOMMANDATION

☐

À retenir

☐

À revoir en 2e entretien

☐

Ne pas retenir