



**Projet**

**TRANSALP – Travail sans frontière**

**Résultats d'entretien**

**Profil professionnel:**

**BARMAN**

Relevé fait par les soins de

Stefania Fosseret

Date

**Société:** \*\*\*\*Hotel Turin Palace  
Via Sacchi, 8 Torino

**Personne interviewée:** Sig. Celestino Scagliola  
Capo Barman

**Notes:**

**-1-**

## **Comment se déroule la journée / semaine TYPE de travail**

---

*Points importants:*

- *rôle*
- *définition de l'occupation*

Le profil du barman peut être très spécialisé et dédié à la gestion des demandes relatives au service du bar. S'il travaille dans des structures de grandes dimensions, le barman peut mener des tâches très différentes, orienté à une satisfaction globale du client/hôte, qui dépend beaucoup du type de structure et du plus ou moins grande formalité du milieu.

Il est noté qu'actuellement les bars à thème sont très à la mode, qu'ils demandent des caractéristiques et des compétences particulières, aussi très spécifique dans certains domaines.

Son activité se déroule au contact du client, en préparant et en servant les boissons. Il s'occupe de la préparation de cocktails internationaux et long drink, en soignant la présentation et en proposant ses recettes.

En début et en fin journée il doit effectuer le contrôle général des services d'ouverture (propreté, préparation des jus, snack, etc) et fermeture du bar.

Il doit aussi s'occuper de quelques aspects administratifs comme la gestion du magasin et des achats pour le secteur qui relève de sa compétence, en fournissant à l'administration la perspective de la marchandise en sortie de façon à préparer les nouvelles commandes éventuelles.

Dans le cas d'emploi dans un hôtel il peut être demander au service prises renseignements sur les réservations hôtelières et sur les clients en arrivée, pour assurer les stocks suffisants ou boissons spéciales selon les typologies de la clientèle, ainsi il pourra être contacts avec la cuisine de l'hôtel pour commander tartines, canapés, rustici ou plats spéciaux pour l'hôte.

Dernier rôle, relativement important, est la communication avec les clients, elle ne doit pas se limiter à la prise de commande des boissons mais dirigée sur des conversations plus générales, demande de renseignements, etc.. Cet aspect de la communication/ relation avec les clients est un des traits peut-être le plus caractéristique de ce métier.

Le Barman a une grande responsabilité vis-à-vis du consommateur en termes de la qualité des produits utilisés, d'assortiment des produits, de structuration du "verre" et de la qualité du service. La déontologie d'un barman est facteur très important et il comprend l'accueil, le savoir écouter les besoins plus ou moins explicites, exprimé par l'hôte. Naturellement, le contexte et la typologie du consommateur déterminent le type de service et de boisson consommée.

*"L'art du Barman est celle d'être le propriétaire de maison, dans le sens le plus noble du terme. On ne va pas au Bar parce qu'on a soif, le bar est un lieu de rencontre. Et il devient si le barman, ses "seconds" font leur possible pour qu'il le devienne: tous doivent se sentir engagés. C'est la chose la plus difficile à apprendre, beaucoup plus difficile qu'apprendre tous les cocktails, leurs variétés !"*

**-2-**

**Processus de travail et activité CLE (principale)**

*Points importants:*

- qui donne les indications, qui contrôle
- critères de qualité de l'output

**Processus: Mise en place du service**

<b>input</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparations pour le service d'apéritifs fournis par la cuisine de l'hôtel</li> </ul>
<b>activité</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer les appareils réfrigérants et les machine à café</li> <li>• Contrôler la température des réfrigérateurs</li> <li>• Activer le lave-vaisselle/ lave-verre</li> <li>• Préparer l'espace /environnement de travail</li> <li>• Préparation des snacks – amuses gueule -tartines-rustici ( dans le cas ou ils ne sont pas fournis par la cuisine de l'hôtel )</li> <li>• Pourvoir à l'esthétique du comptoir du bar et la salle du bar</li> <li>• Veiller à la préparation de la salle de bar (tables et nappes)</li> <li>• Veiller à l'échange des journaux (principaux quotidiens et revues nationaux et étrangers)</li> </ul>
<b>output</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'espace bar organisé et prédisposé pour l'accueil de l'hôte</li> <li>• L'espace salle bar préparée</li> </ul> <p>Le cas échéant sous le contrôle du Chef Barman</p>

**Processus: Approvisionnement espace Bar**

<b>input</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service bar à approvisionner</li> </ul>
<b>activité</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler les stocks (quantité, variété, date de péremption, qualité)</li> <li>• Compléter le tableau de commande pour les fournitures</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approvisionner le bar</li> </ul>
<b>output</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Magasin dédié ou dispensé de provision de matières premières</li> <li>• Produits et matières premières contrôlées</li> <li>• Espace bar complet et prêt pour le service</li> </ul> <p>Le cas échéant sous le contrôle du Chef Barman</p>

### Processus: Accueil de l'hôte et service

<b>input</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace bar équipé, approvisionné et qualitativement/ quantitativement contrôlé</li> </ul>
<b>activité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil de l'hôte et sur demande offrir: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Café</li> <li>- Apéritifs avec son assortiment canapés, snack, rustici chaud ou froid</li> <li>- Pré-dinner - After dinner - Long drink</li> </ul> </li> <li>• Room service (service en chambre) commandé à la cuisine de l'hôtel les préparations désirées et pourvoir au service</li> </ul>
<b>output</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hôte satisfait de l'accueil</li> </ul> <p>Le cas échéant sous le contrôle du Chef Barman</p>

### Processus: Administration/ caisse

<b>input</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits servis/ vendus</li> </ul>
<b>activité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administration des stocks</li> <li>• Administration des ventes et comptabilité du bar</li> <li>• Caisse (ouverture et fermeture)</li> <li>• Consigne de l'encaissement au concierge de nuit (dans le cas d'Hôtel )</li> <li>• Charge et décharge du magasin dédié (sur papier ou programme informatique)</li> </ul>
<b>output</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte exact et équilibré de la caisse</li> <li>• Remplissage exacte du programme informatique pour la gestion des commandes et les modalités de paiement relatives (cash, carte de crédit, paiement chargé sur la chambre –dans le cas d'hôtel)</li> <li>• Exécution du chargement / déchargement du magasin dédié</li> </ul> <p>Le cas échéant sous le contrôle du Chef Barman</p>

### Processus: Propreté et entretien

<b>input</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verres et ustensiles divers à laver et ranger</li> </ul>
--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptoir de bar à ranger après chaque préparation</li> <li>• Espace rétro bar</li> </ul>
<b>activité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à la propreté de la vaisselle, des équipements et le petit entretien</li> <li>• Maintenir propre, ordonné et équipé l'espace de travail (comptoir et espace rétro-bar)</li> </ul>
<b>output</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verres et instruments propres et disposés en ordre</li> <li>• Comptoir bar et retro-bar propre et ordonné</li> </ul> Le cas échéant sous le contrôle du Chef Barman

### **Processus: Mise à niveau professionnelle**

<b>input</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expérience professionnelle à enrichir et amplifier</li> </ul>
<b>activité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour de ses propres compétences dans le domaine linguistique</li> <li>• Participer aux cours de mise à niveau organisés par les Associations de branches de métier</li> <li>• Inventer des nouvelles recettes et réélaborer –varier les préparations</li> </ul>
<b>output</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expérience professionnelle amplifiée et enrichie</li> </ul>

**-3-**

### **Environnement de travail et conditions de déroulement**

*Points importants:*

- *horaires, travail saisonnier, conditions climatiques*
- *déplacements, contraintes, conditions physiques et psychiques requises, conciliation des temps*
- *risques possibles et dommages éventuels*
- *complexité, niveaux de contrôle, autonomie, responsabilité*
- *types et fréquence des relations ;*
- *dimension moyenne des sociétés, niveaux de rétribution, types de contrats*
- *éléments de sécurité et réglementation du secteur, critères de qualité requis*

La journée de travail du barman est souvent sujette à une certaine discontinuité avec une alternance de phases plus petit ou grand d'afflux de la clientèle.

Les moments les plus intenses sont la fin de l'après-midi et le soirs en général pour les bars d'hôtels - American bar - et des restaurants et les jours de fériés et veille de jour

férié, avec des pointes maximums, en horaires de nuit, pour les bars des discothèques ou dans d'autres établissements.

Il existe une division hiérarchique des responsabilités et des tâches quand le nombre de personne préposée au service des bars est plus d'une. Le staff du Service Bar - American Bar -, surtout pour les hôtels de haut niveau, est composé de:

- Chef barman ou 1° barman (responsable)
- 2° barman (responsable en cas d'absence du chef Barman)
- Commis (aide)

Le concept de l'"hospitalité" est primordial plutôt que de servir le client c'est "satisfaire le désir d'être accueilli mais aussi celui de donner et recevoir."

L'uniforme de travail: veste blanche ou crème, chemise blanche, cravate, pantalons noirs, chaussures noires et bas sombres.

Pour les femmes, les pantalons peuvent être remplacés par une jupe et la cravate avec un foulard.

Ne sont pas admis bracelets, piercing et bijoux d'une façon générale, à l'exception de l'alliance et montre.

Les risques possibles, au-delà des typiquement professionnels (coupures, brûlures, etc.) sont liés à l'accueil et à la relation avec les hôtes.

Un manque de capacité relationnelle et une qualité du service peu professionnel aggrave l'image globale du contexte dans lequel cela peut se produire.

Autre élément de risque est lié à la gestion de la caisse.

L'usage et l'abus d'alcool sont naturellement déconseillés.

**-4-**

### **Moyens et instruments**

---

*Points importants:*

*connaissances nécessaires pour l'utilisation des instruments*

- Machine à café
- Machine à café avec doseur
- Batteur, mixeur, briseur de glaçons
- Appareil pour cube de glace
- Presse agrumes
- Grille-pain - Fours
- Différents types de verres (petite coupe, coupe double à cocktail, flutes, coupe à Asti pétillant, tumbler bas, tumbler haut, coupe, ballon, tulipe, punch, verre à bière, à vin blanc et rouge ,etc.)
- Shaker
- Mixing glass
- Strainer

- Cuillères longues (Spoon) pour mélanger les boissons dans le Mixing-glass
- Programmes informatiques pour la gestion des commandes
- Caisse

**-5-**

### **Qualifications requises**

---

*Points importants:*

- *aptitudes, qualifications*
- *niveaux d'instruction, éventuelle formation interne*
- *caractères et qualités personnelles de préférence*
- *expériences antérieures utiles*
- *quelles sont les connaissances minima*
- *temps utile pour obtenir la maturité professionnelle*

### **Connaissances et qualifications de base:**

Généralement le diplôme acquis dans une "École Hôtelière" ou l'attestation d'un cours régional de Formation Professionnelle est demandé .

De toute façon une certaine expérience pratique acquise sur le tas est demandée. Tout aussi important sont les cours de mise à niveau et de perfectionnement organisé du Confcommercio et du Confesercenti. En outre l'AIBES, par exemple, (Association Italienne Barman et Sponsor) organise des parcours de formation où le barman aspirant à travers une série d'examens acquiert le professionnalisme de chef barman.

Il peut être très utile d'effectuer des expériences de formation-travail en Italie ou à l'étranger, dans des structures de haut niveau, pour compléter son propre bagage professionnel, acquérir sensibilité et ouverture esprit et affiner ses propres compétences linguistiques.

C'est de toute façon un métier qui s'apprend en "observant".

Le Barman a une connaissance approfondie des distillats et liqueurs, une compétence dans la préparation de cocktails nationaux et internationaux, des capacités excellentes de leadership et gestion ses collaborateurs, une connaissance parfaite de la langue italienne, une connaissance de deux ou plusieurs langues étrangères parmi lesquelles l'Anglais et l'Allemand. Dans certains contextes (discothèques et bar à thème) la connaissance des techniques "flairs" de base et avancés (mouvements et versages spéciaux et spectaculaires) est demandé.

De manière contractuelle le Premier barman ou le barman seul est encadré dans le 3<sup>o</sup> niveau (dans le cas ou celui ci exerce une fonction de Chef Barman- Chef de Service de bar il sera alors encadré dans le second niveau )

## **Caractéristiques personnelles et expériences utiles**

- Passion professionnelle
- Capacités d'organisation et esprit d'initiative
- Sympathie et Empathie
- Bonne prédisposition à la communication.
- Familiarité avec les techniques de relations publiques
- Bons Capacités d'écoute et distraction des clients.
- Savoir composer avec des personnes des plus diverses et être en mesure de tenir une conversation de quelques ordres avec les hôtes.
- Fiabilité
- Aspect soigné
- Élégance, diplomatie et discrétion
- Discrétion
- Rapidité
- Fermeté
- Capacités de travail en situation de stress
- Bonne mémoire
- Capacités autoévaluation
- Tension à la remise à niveau

### **Formation interne:**

La remise à niveau professionnelle est possible dans les dites Associations de branche de métier. Ou alors en cours d'approfondissement professionnel organisés par l'établissement d'appartenance.

### **Maturité professionnelle:**

Elle s'acquière par quelques années d'activité dans le milieu.

**-6-**

## **Perspectives**

---

*Points importants:*

- *tendances du marché*
- *évolution et perspectives de carrière*

Malgré la crise qui traverse le secteur hôtelier, l'image du Barman a un intérêt occupationnel discret. Les établissements tendent à assumer personnel avec une compétence / expérience spécifique assez consolidée. D'autre part on note la difficulté à trouver sur le marché des profils professionnels suffisamment structurés: la formation

ultérieure nécessaire peut être fournie et acquise à travers la mise en situation et par la participation aux remises à niveau organisés par les établissements d'appartenance.