

Public : Serveur / Chef de rang / Maître d'hôtel / Manager salle
Prérequis : aucun
Durée : 21 heures (horaires à définir)
Lieu : en intra (à définir, nous intervenons dans votre établissement)

Tarif moyen : 400€ HT /jour/stagiaire
Délai d'accès :
Financement OPCO : +/- 2 mois
Auto-financement : +/- 15 jours

Formation accessible aux Personnes en situation de handicap

Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

1

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

- ✓ Charte de la bonne pratique du stagiaire et règlement intérieur.
- ✓ Livret d'accueil du stagiaire.
- ✓ Évaluation à chaud en fin de formation avec et sans le formateur pour laisser la possibilité de dire les éventuelles difficultés rencontrées.
- ✓ Point en amont de la formation avec restitution du besoin client.
- ✓ Point en fin de journée de formation, recueil des avis, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique.
- ✓ Évaluation à chaud en fin de formation, dans le cas d'un formateur extérieur, retour d'expérience sur l'écart éventuel, formalisation d'une régulation sur les points soulevés.
- ✓ Évaluation à froid effectuée auprès du stagiaire avec transmission au formateur pour analyse et dans un but d'évolution continue.
- ✓ Bilan sur l'analyse et proposition de modification si nécessaire.
- ✓ Un livret pédagogique synthétisant la formation est remis au stagiaire en début de formation afin d'assurer la bonne compréhension des nouvelles connaissances.
- ✓ La formation se déroule avec des supports tels que :
 - Une présentation Power Point
 - des vidéos illustratives,
 - des études de cas et des exercices pratiques,
 - des mises en situation sur le lieu de travail,
 - des réflexions pratiques sur les objectifs

Modalités d'évaluations des acquis :

Initiale : Un test de positionnement à remplir est remis à chaque stagiaire en début de formation afin d'estimer son niveau initial du module concerné.

Un audit est réalisé dans l'établissement avec le stagiaire afin d'identifier les points critiques à travailler. Tout au long de la formation, les stagiaires pourront reconnaître leurs qualités et compétences et analyser les difficultés et les points d'amélioration possibles afin d'adapter leurs méthodes et les principes de l'hygiène à l'établissement et par toute l'équipe. Le formateur recommande aux stagiaires des actions correctives à mettre en place dans leurs établissements ou des améliorations des pratiques existantes.

Finale :

- ✓ Test de validation, étude de cas, simulation (évaluation à chaud)
- ✓ Définition d'un plan de mise en œuvre
- ✓ Mesure du transfert des acquis de la formation
- ✓ Bilan qualité : ajustement du transfert, bilan général de la prestation (évaluation à froid).

SERVICE EN SALLE

Durée : 21 heures

Certification : **Attestation de formation**

Objectifs pédagogiques :

- ✓ S'assurer d'une parfaite maîtrise des techniques professionnelles de mise en place et de service en salle dans le respect des règles d'hygiène, de qualité et en maîtrisant les risques professionnels.
- ✓ Répondre avec efficacité et précisions aux diverses demandes de mes clients
- ✓ Améliorer les techniques de communication et vendre plus efficacement
Être attentif et anticiper les nouvelles exigences et attentes

Le formateur remet au stagiaire et/ou à l'établissement :

- 1 livret Service en salle (synthèse du programme)
- Copies des exercices et des corrigés.

2

PROGRAMME DE LA FORMATION

S'ASSURER D'UNE PARFAITE MAITRISE DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE MISE EN PLACE ET DE SERVICE EN SALLE DANS LE RESPECT DES REGLES D'HYGIENE, DE QUALITE ET EN MAITRISANT LES RISQUES PROFESSIONNELS.	1. Accueil client Rappel des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP, allergènes, risques professionnels) Principes de la relation client (Typologie du client) Les bases de la communication Accueillir le client à son arrivée au restaurant, l'installer à une table et lui présenter la carte Conseiller le client dans ses choix de plats selon ses goûts, les suggestions du jour et prendre sa commande Jeux de rôles Traiter une commande Saisir une commande sur informatique Veiller à la satisfaction d'un client Encaisser le montant d'une vente
AMELIORER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET VENDRE PLUS EFFICACEMENT ÊTRE ATTENTIF ET ANTICIPER LES NOUVELLES EXIGENCES ET ATTENTES	2. Organiser son rang Dresser les tables Réaliser la mise en place de la salle et de l'office Réaliser un service en salle Jeux de rôles Débarrasser une table Nettoyer une salle de réception
AMELIORER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET VENDRE PLUS EFFICACEMENT ÊTRE ATTENTIF ET ANTICIPER LES NOUVELLES EXIGENCES ET ATTENTES	3. Gestion de la salle Lecture de plan de salle Techniques de dressage de table Techniques de port de plateaux/plats Techniques pratiques Proposer ses produits par le questionnement Répondre aux besoins du client Anticiper et positiver les objections