



Nom de la formation :

COMPETENCES GLOBALES SUR LE SERVICE EN SALLE

DESTINATAIRE DE LA FORMATION : restaurateur, reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi, réinsertion professionnelle

OBJECTIFS OPERATIONNELS :

- Connaître et pratiquer les bases du service en salle de l'accueil au départ du client
- Connaître le vocabulaire de la restauration
- Apprentissage des gestes techniques lié à ce métier

DURÉE : 35h

LIEU DE LA FORMATION :

THE FOOD CAMP, 49 Avenue de Clichy, 75017 PARIS

Métro La Fourche

PRÉ REQUIS : Parler et comprendre le français

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION :

PARTIE 1 : LA RESTAURATION QU'EST CE QUE C'EST ?

- L'organigramme type d'un restaurant
- Comprendre ma fiche de poste, attentes et compétences
- La mission principale du serveur : le service

PARTIE 2 : FORMATION SUR LES TECHNIQUES LIÉES AU SERVICE

- Les gestes d'envoi et de débarrassage des produits

- Connaître les outils du serveur
- Connaître les gestes techniques
- Mise en pratique globale
- Les gestes liés à la prise de commande et l'encaissement
- Comprendre comment se fait une prise de commande
- Comprendre comment de fait un encaissement
- Comprendre comment rendre une caisse juste

PARTIE 3 : FORMATION SUR LE VOCABULAIRE DE LA RESTAURATION ET DES PRODUITS

- Glossaire de la restauration et des produits
- Glossaire des produits, introduction à la gastronomie
- Test de mi-parcours : mise en pratique de l'ensemble de la formation
- Apprendre une carte
- Savoir prendre une commande complète
- Savoir gérer une table de son entrée à sa sortie

PARTIE 4 - COMMUNIQUER EFFICACEMENT

- Les bases de la communication client
- Savoir accueillir
- Savoir prendre la commande
- Sonder la satisfaction
- Gérer le départ client
- Mise en pratique technique, gestion du litige et du mécontentement
- Mise en pratique globale

PARTIE 5 - REVOIR LES POINTS ESSENTIELS ET MISE EN PRATIQUE DES ACQUIS

- Être productif et efficace dans tous les moments de sa journée
- Savoir gérer une ouverture et savoir gérer une fermeture
- Les règles du savoir vivre en groupe
- Validation finale de la formation, quizz théorique, Mise en pratique globale

Support : PowerPoint et fiches pratiques

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

La formation est assurée par une professionnelle de la restauration : Charlotte Somon, une formation complète tant sur la théorie que sur la pratique, l'essentiel des sujets seront abordés et les jeux de rôle et mises en situation compléteront cette semaine afin d'être prêts à postuler à ce type de poste. Plusieurs outils (quizz, plan de salle, menu, glossaire) seront fournis au stagiaire, lui permettant de se constituer un excellent outil de référence.

EVALUATION :

Evaluation tout le long de la formation par des exercices, des mises en situations techniques

Procédure d'évaluation proposée en fin de session, avec cas pratique de suivi de service en salle et questionnaire

PRIX : 1000€ HT / personne (6 personnes minimum)

DÉLAIS D'ACCÈS :

A partir de la prise de contact, vous pouvez obtenir une date de formation en une semaine. En moyenne nos dates de formation sont programmées six semaines à l'avance.

MODALITÉS PRATIQUES : La formation peut se faire sur un format inter ou intra.

ACCESSIBILITÉ AU PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP :

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Nous mettons en œuvre les moyens nécessaires pour nous adapter en fonction de la situation. Veuillez contacter le référent handicap, Adrien Gahinet, pour en savoir plus.

CONTACT :

o Par mail : adrien@sophadrien.fr et contact@sophadrien.fr

o Par téléphone : 06 31 38 51 14 / 06 17 78 22 93

Actualisé le 27/03/2023