

FORMATION SERVEUR/SE EN RESTAURANT

Objectifs de la formation	
Maîtriser les techniques de service en salle	
Connaître et appliquer les normes d'hygiène et de sécurité	
Développer des compétences en relation client et gestion des conflits	
Optimiser la gestion du temps et l'organisation	
Maîtriser les outils de gestion et de commande	
Favoriser la vente additionnelle et la fidélisation client	
Pré requis	
Savoir parler le français	
Savoir lire et écrire	
Savoir compter	
LE GROUPE : Présentation de la formation	1H
LE CONCEPT : Présentation du concept, remise du livret d'accueil et hygiène	1H
HYGIENE ET SECURITE:	25H
Formation réglementaire HACCP	7H
Connaissance et maîtrise des produits "hygiène"	6H
Formation Epack hygiène	7H
Les principales règles de sécurité	5H
FORMATION SUR LES TECHNIQUES LIEE AU SERVICE	30H
Connaissance des gestes d'envoi et de débarrassage des produits	4H
Connaître les outils du serveur	2H
Connaître les gestes techniques	2H
Apprentissage de la prise de commande	2H
Connaissance des produits et apprentissage de la carte	3H
Connaissance des process en salle et au bar	5H
Accueil client	5H
FORMATION SUR LE VOCABULAIRE DE LA RESTAURATION	6H
Apprentissage du glossaire de la restauration et des produits	3H
introduction à la gastronomie	3H
EQUIPEMENT ET MATERIEL	33H
Présentation des équipements	5H
Procédures de nettoyage et entretien des équipements	7H
Gestion de la caisse et de son logiciel	7H
Gestion des outils de la vente à emporter et agrégateurs	7H
Connaissance des pratiques de prise de commande téléphonique	7H
GESTION DU SERVICE BAR	14H
Présentation des fiches recettes	4H
Connaissance des produits utilisés	4H
Apprentissage de la mise en place du poste de travail	4H
Durée total partie théorique	110H
PARTIE PRATIQUE	
SERVICE SALLE	28H
Mise en situation sur un service: Accueil, accompagnement du client, prise de commande, port des assiettes...	
Apprentissage du l'angage verbal et non verbal	
Gestion des caisses en salle- caisse individuelle	
Gestion d'un rush	
Gestion du stress	
Posture en salle	
SERVICE BAR	28H
Présentation du bar: boissons, dessert etc	
Nettoyage et entretien des matériaux utiliser	
Mise en pratique des éléments de préparation avant et après service	
Mise en pratique réassort et nettoyage	
SERVICE DISPATCH	28H
Mise en pratique gestion de la caisse et clôture de caisse	
Mise en pratique de l'utilisation des logiciels agrégateur	
Mise en place : nettoyage du dispatch, frigo, réassort des produits, contrôle DLC	
GESTION DES CONFLITS ET COMMUNICATION	16H
Connaissance des bases de la communication client	3H
Savoir accueillir	3H
Sonder la satisfaction clientele	3H
Gérer les départ client	3H
Mise en pratique des techniques, gestion du litige et du mécontentement	4H
Durée total partie pratique	100H
DUREE TOTAL DE LA FORMATION	210H