

L'ESSENTIEL DU SERVICE

OBJECTIFS

Maîtriser les fondamentaux en matière d'accueil de la clientèle, de technique de service et d'organisation pour recevoir ses clients dans les règles de l'art

- Définir son rôle au sein de l'équipe de salle
- Maîtriser les techniques de service
- Valoriser l'accueil de la clientèle

PROGRAMME

- La communication : maîtriser les voies de communication
 - Le premier contact physique
 - La réponse à la demande d'un client
- Le personnel de service : définir son identité professionnelle
 - Les compétences et qualités indispensables
 - La tenue professionnelle
- La technique de service en salle : maîtriser les techniques de base du service des boissons
 - Le service des boissons (eaux et vins)
 - Connaissances des produits (Vignobles en France)
- Mise en place et préparation en salle : connaître et respecter les étapes de la mise en place
 - Le service à l'assiette
 - Préparation en salle (tartares, découpages...)
- Séquence de services : appliquer les règles de service
 - Exercices de mise en situation
 - Le service à table
- La vente au restaurant : augmenter le Chiffre d'Affaires
 - Exercices de mise en situation
 - Étapes de la vente
 - Vente additionnelle et intelligente

PRÉ-REQUIS / CONDITIONS DE REUSITE

- Personnel de salle ou serveurs occasionnels (10 personnes maxi)
- S'impliquer lors de la formation
- Etre en mesure de mettre en pratique les techniques présentées lors de la formation

INTERVENANT

- Formateur expérimenté, spécialisé dans les métiers de l'hôtelier-restauration, directeur d'exploitation d'un hôtel restaurant 4*

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation par le formateur : mise en situation et reformulation (Attestation de formation individualisée)
- Évaluation par le stagiaire : questionnaire d'évaluation
- Evaluation par le dirigeant : entretien post-formation

MODALITÉS PEDAGOGIQUES*

- Durée : 7 heures sur 1 jour
- Outils et techniques pédagogiques :
 - Apport théorique et pratique
 - Alternance de démonstration et participation

* Le contenu et l'organisation de la formation seront adaptés à la demande et aux spécificités du client.