



## RESTAURATION | 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 réussite

- Personnel de salle ou serveurs occasionnels
- S'impliquer lors de la formation
- Être 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 (remise d'une attestation de formation individualisée)
- Évaluation par le stagiaire : questionnaire d'évaluation
- Evaluation par le dirigeant : entretien post-formation

### MODALITES | \*

- Durée : 7 heures sur 1 jour
- 1 à 8 personnes maximum
- Modalités pédagogiques : exposé, mise en situation, échanges d'expériences
- Rôle du formateur : apport théorique, démonstration des bons gestes et évaluations des acquis
- Matériel utilisé : diaporama, documents techniques et matériel spécifique
- Documents remis aux participants : contenu du cours et documents techniques
- Participation à des mises en situations et à des échanges

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