Techniques de base – préparation et service

OBJECTIFS :

Maîtriser les règles et protocoles de la mise en place au service
Savoir organiser son activité
Adapter son comportement en salle

PUBLIC CONCERNÉ ET PRÉREQUIS :

Serveur, commis de salle, chef de rang ou manager souhaitant acquérir ou renforcer les compétences fondamentales en préparation de salle, mise en place et service client.

Pas de prérequis

CONTENU DE LA FORMATION :

JOUR 1

1. Analyser les pratiques actuelles et recueillir les attentes des participants
Echange sur les difficultés rencontrées et les attentes vis-à-vis de la formation
Retour sur les auto-évaluations

2. Maîtriser les règles et protocoles de la mise en place
Préparer le poste et la salle en respectant les standards d'hygiène et de sécurité
Disposer le mobilier, la vaisselle, les couverts et le matériel selon les procédures
Vérifier l'état des équipements et du matériel avant le service pour garantir la qualité

3. Organiser son activité et gérer le temps
Planifier les tâches avant et pendant le service pour optimiser l'efficacité
Prioriser les actions en fonction de l'affluence et des besoins du client
Coordonner son travail avec l'équipe pour fluidifier le service

4. Adapter son comportement et sa posture en salle
Adopter une posture professionnelle et un langage corporel approprié
Développer l'écoute et l'attention aux besoins des clients
Maintenir une attitude positive et réactive face aux imprévus ou situations complexes

Techniques de base – préparation et service

5. Préparer les différents services et couverts

Installer et contrôler les tables selon les standards du restaurant ou de l'établissement
Préparer les éléments de service spécifiques (apéritifs, boissons, nappage, menu)
Vérifier la cohérence et l'esthétique de la mise en place pour chaque type de service

JOUR 2

6. Appliquer les techniques de service
Servir les plats et boissons en respectant les protocoles (ordre, timing, gestes)
Démontrer la maîtrise des techniques de manipulation et de présentation
Assurer un service fluide et précis tout en respectant l'expérience client

7. Gérer les interactions et le conseil client
Accueillir et orienter le client avec professionnalisme
Présenter les plats, boissons et menus avec un discours clair et engageant
Adapter ses réponses et conseils aux demandes et préférences des clients

8. Assurer la coordination et la communication avec l'équipe
Synchroniser ses actions avec les collègues pour optimiser le service
Réagir de manière appropriée aux situations imprévues (retards, demandes spécifiques)
Utiliser des techniques de communication efficaces pour garantir la fluidité et la qualité du service

9. Formaliser son plan de progression
Evaluer ses connaissances acquises
Formuler ses axes de travail post-formation

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :

Alternance de méthodes expositives (Diaporama, séquence vidéo), démonstratives (Mise en pratique, analyse de pratique) et interrogatives (questionnement, brainstorming, travaux de groupe) avec des évaluations formatives. Un support de formation est transmis aux participants par mail ou via Teams en fin de formation.

QUALIFICATION DES INTERVENANTS :

Pour sélectionner ses intervenants, Inovaction s'appuie sur 2 critères :
- l'expertise liée au domaine de compétences

Techniques de base – préparation et service

- l'expertise liée à la pédagogie

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS :

Pour chaque formation, les participants ont un questionnaire de positionnement et un questionnaire d'évaluation des acquis.
La remise d'un cahier de formation permet une évaluation à froid
Au cours de la formation, ils ont des évaluations formatives sous différentes formes :
- Questionnement
- Auto-évaluation
- Mises en situations

Un questionnaire de mise en œuvre est envoyé 3 mois après la fin de la formation.

SANCTION VISÉE :

Certificat de réalisation

Taux de réussite : Les indicateurs propres à ce programme ne sont pas encore disponibles. Nous vous invitons à consulter nos résultats globaux directement sur notre site.
Taux de satisfaction : Les indicateurs propres à ce programme ne sont pas encore disponibles. Nous vous invitons à consulter nos résultats globaux directement sur notre site.

DELAI D'ACCÈS À LA FORMATION :

En fonction des besoins du client

PRIX CATALOGUE DE LA FORMATION :

0,00

ACCESSIBILITE :

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de contacter les référents handicap afin d'étudier les éventuels aménagements à mettre en œuvre pour le bon déroulement de votre formation.

DURÉE, EFFECTIFS :

Techniques de base – préparation et service

14 heures

8 participants