

1. Public cible et prérequis

Public : Toute personne en relation avec la clientèle.

Prérequis : Aucun.

2. Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser les règles de mise en place d'une salle et des tables (Hygiène et sécurité)
- Maîtriser la carte, les vins et la législation débit de boissons
- Optimiser l'organisation du service en salle pour une image de marque valorisée
- Maîtriser les règles de bienséances
- Organiser son temps et ses mises en place
- Planifier son service en relation avec la cuisine
- Assimiler les techniques de service des mets et des boissons en respectant les protocoles et règles d'hygiène

3. Contenu pédagogique

3.1 Introduction et apports théoriques

- Les enjeux liés à la qualité du service en salle
- Comprendre le rôle du personnel de salle
- Etude des plats, desserts et vin à la carte

3.2 Préparation et valorisation de sa salle

- Créer et agencer ses propres plans de salle ainsi que la carcasse en fonction des réservations
- Nappage et dressage d'une table
- Distinction des différents couverts
- Décoration

3.3 Le nettoyage en restauration

- Les principales règles d'hygiène et de sécurité
- Les principaux produits de nettoyage (Propriété et utilisation)
- Les techniques de nettoyage

3.4 Accueil et installation de la clientèle

- Contact Visuel et langage non verbal
- Création, production et mise en scène de sa technique d'accueil
- Les règles de bienséance
- Le besoin du client : Ecouter, comprendre, anticiper et questionner
- Les freins du client : apaiser, contourner et éliminer
- Suivi clientèle : Reconnaître et fidéliser
- La conclusion de l'entretien : Prendre congés

3.5 Conseil client et prise de commande

- Apprentissage des plats à la carte (Cuissons, Provenance des produits, éléments du plat.)
- Tenir un argumentaire, répondre aux objections et conseiller le client
- Maîtrise des accords mets et vins
- Rédaction des bons
- Transmission de l'information
- Gestion du timing
- Techniques de coordination entre les différents services

3.6 Organisation et techniques de service

- Règles de préséance
- Service des mets (Service à l'anglaise, au plat et à l'assiette)
- Service au plateau des boissons froides et chaudes
- Débouchage et service du vin
- Débarrassage

4. Modalités techniques et pédagogiques

4.1. Les modalités pédagogiques

- Exposé théorique, échange d'expériences et réponse aux questions
- Démonstration des pratiques professionnelles
- Cas pratiques, jeux de rôle et débriefing

4.2. Le rôle du formateur

- Propose un apport théorique
- Transmet les bonnes méthodes et une expérience réussie
- Suggère des améliorations
- Propose des organisations adaptées à chacun
- Évalue les acquis

4.3. Les matériaux utilisés

- Diaporama
- Documents techniques
- Ordinateur
- Aucun apport du participant n'est nécessaire

4.4. Les documents remis aux participants

- Copie du support (diaporama)
- Copie des exercices et des corrigés
- Procédures internes types

5. Profil du formateur

La formation est animée par un expert spécialiste des matières abordées. Il a été validé par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie.

6. Suivi et évaluation

Afin d'évaluer les connaissances et compétences des stagiaires, seront réalisés :

- Au début de la formation : test de connaissances écrit
- Pendant la formation : évaluation pratique (cas pratiques, jeux de rôle)
- A l'issue de la formation : test de connaissances écrit

7. Modalités d'évaluation de l'appréciation des participants

- Fiche d'appréciation renseignée par chaque stagiaire remise à Maison Voxia en fin de formation
- Dans les jours qui suivent la formation, échange informel entre Maison Voxia et le responsable de la formation

8. Sanction de la formation

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque stagiaire en fin de formation.

9. Durée de la formation et modalités d'organisation

Durée : 3 jours (24 heures) - Ce programme est également adaptable sur 2 Jours.

Horaires : Selon convention

Modalité de la formation : Présentiel

Type de formation : En intra ou en Inter-entreprises

Lieu de la formation : Au sein de vos locaux

Nombre de participants minimum et maximum : 1 à 8 participants en intra, 3 à 8 Participants en Inter

Tarif : Selon modalités - Nous contacter

Délai d'accès à la formation : La formation pourra débuter dans un délai situé entre 6 semaines et 6 mois à compter de la demande du client.

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap : Nos locaux sont accessibles aux personnes handicapées. Après un entretien avec la personne référente, nous confirmerons au stagiaire la possibilité d'adapter les moyens de la prestation au regard de son handicap et validerons son inscription.