

LES BASES D'UN SERVICE DE QUALITÉ

MODULE RESTAURATION

OBJECTIFS :

- Savoir identifier les principes d'une bonne mise en place
- Maîtriser le travail en salle et assurer une prestation de qualité
- Fidéliser la clientèle grâce à un service professionnel

PUBLIC VISÉ :

- Tout le personnel de la salle & du bar.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

MÉTHODES MOBILISÉES :

- Travaux pratiques puis suivi du service
- Démonstration pratique à l'aide du matériel disponible au restaurant
- Livret de formation remis à chaque participant

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- La validation se fera grâce à des quizz et des mises en situation au restaurant
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation
- Mises en situation


Mesure de satisfaction des stagiaires

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 ➤ Formation animée par un expert en hôtellerie-restauration et formation professionnelle.

 ➤ Intra entreprise : nous consulter.

PROGRAMME

 08h00



Présentiel
1 jour

SAVOIR ORGANISER SON TRAVAIL ET CONNAÎTRE SA PLACE AINSI QUE SON RÔLE AU SEIN DE L'ÉQUIPE

- Le travail d'équipe
- Le rôle de chacun et la répartition des tâches

METTRE EN ŒUVRE LES RÈGLES D'UNE BONNE MISE EN PLACE

- Disposition de la salle et des tables en fonction des réservations, des événements...
- Mise en place des couverts, des verres, des consoles...
- Décoration du restaurant et décoration florales

ACCUEILLIR LES CLIENTS DE FAÇON PROFESSIONNELLE

- Langage et tenue vestimentaire
- Attitude et comportement

PRENDRE LA COMMANDE DE FAÇON COMMERCIALE ET EFFECTUER UN SERVICE DE QUALITÉ

- La prise de commande
- Les règles de bases du service (plats et boissons)
- Le suivi du service

ASSURER UNE BONNE PRISE DE CONGÉ ET UNE BONNE FIN DE SERVICE

- Le départ du client et la facturation
- Débarrassage et nettoyage