UMiH FORMATION

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701
contact@aktiveoformation.fr

14 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 2 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

PROGRAMME

MAITRISER LES REGLES ET PROTOCOLES DE LA MISE EN PLACE AU SERVICE

TECHNIQUES DE BASE – PREPARATION ET SERVICE

PUBLIC : La formation s'adresse aux serveurs, commis, chefs de rang, responsables de salle, personnels d'accueil ou toute personne en contact direct avec la clientèle.

PRÉ REQUIS : Avoir une première expérience en restauration ou dans le service à table. Savoir interagir avec la clientèle et comprendre les bases du service.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

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

MÉTHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets

Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation

UMiH FORMATiON

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701

contact@aktiveoformation.fr

14 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 2 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

DÉTAIL DE LA FORMATION

MODULE 1 – LA DECOURVERTE DU SECTEUR ET DU METIER

LA DECOURVERTE DU SECTEUR ET DU MÉTIER

- Créer la dynamique de groupe et identifier attentes/objectifs.
- Présentation formation (organisation, objectif, test de positionnement)

LE METIER DE SERVEUR : DEFINITION, SAVOIR FAIRE, TACHES

- Découvrir le métier de serveur
- Les missions
- Les responsabilités
- Les qualités attendues
- Identifier les erreurs fréquentes d'association.

MODULE 2 : LES FONDAMENTAUX : LE MATERIEL ET L'ESPACE DE TRAVAIL

MATERIEL ET TECHNIQUES DE SERVICE

- Maîtriser le matériel et les techniques fondamentales du service en salle

MISE EN PLACE ET TECNIQUES DE SERVICE

- Réaliser correctement la mise en place d'un service
- Appliquer les techniques professionnelles de port et de débarrassage en salle.

MODULE 3 : L'ART DE LA COMMUNICATION ET CONNAISSANCE DE LA CLIENTELE

L'ACCUEIL CLIENT

- Adopter une attitude professionnelle et bienveillante dès l'accueil

TYPOLOGIE ET GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- Connaître les différentes typologies de clients.
- Savoir gérer les situations délicates

ARGUMENTAIRE ET TECHNIQUES DE VENTE

- Construire et utiliser un argumentaire efficace pour conseiller le client et développer les ventes additionnelles

MODULE 4 : LES TECHNIQUES DE MISE EN PLACE DE L'ORGANISATION DU SERVICE EN SALLE

LES REGLES DE MISE EN PLACE ET DE PREPARATION DU SERVICE

- Maîtriser les différents types de mise en place et appliquer les règles d'hygiène et de sécurité dans la préparation du service.

LES PROTOCOLES ET ETAPES DU SERVICE

- Maîtriser les différents protocoles et les étapes du service

L'ORGANISATION DE SON SERVICE

- Savoir organiser son activité avant, pendant et après le service

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés dans l'accueil et la relation client