



INTERVENANT

Spécialisés dans
l'accueil et la
relation client en
restauration

MÉTHODE

Enseignements
théoriques et
pratiques, maîtrise
des ustensiles et
des gestes,
dégustation, mise
en situation filmée

PROGRAMME

PREPARATION ET SERVICE EN SALLE

POUR UNE DEMARCHE QUALITÉ DANS LES RESTAURANTS ET
BRASSERIES

PUBLIC : La formation s'adresse aux responsables de restaurant,
responsables de salle, serveurs souhaitant améliorer la qualité de service
et d'accueil de son établissement pour fidéliser sa clientèle.

PRÉ REQUIS : Aucun

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

- Prendre en charge le client de la porte à la table.
- Identifier les vraies attentes des clients et les conseiller
- Se distinguer par la qualité de leur service
- Vendre mieux et fidéliser le client.

Taux d'acquisition : 100%

Formation 14 HEURES

INTER INTRA ENTREPRISES - 6 À 12 PARTICIPANTS

SAVOIR ACCUEIL

- PREMIÈRE IMPRESSION
- ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE
- ACCUEIL PHYSIQUE

**SERVICE : SÉQUENCES DE SERVICES (DE LA PRISE DE COMMANDE
JUSQU'AU DÉPART DU CLIENT)**

IDENTIFIER LES BESOINS

- ÉCOUTE ACTIVE
- REFORMULATION
- DIFFÉRENCE ENTRE BESOIN ET ENVIE

SAVOIR ÊTRE

- POSTURE
- VOCABULAIRE
- IMAGE (DE SOI, PERÇUE)
- PRÉSENTATION



VENTE

- CONNAISSANCE DE LA CARTE
- CONNAISSANCE DES PRODUITS
- SUGGÉRER POUR VENDRE
- COMMENT CONSEILLER

COMMUNICATION : VERBALE, NON-VERBALE, TRAVAIL EN EQUIPE

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

INTERVENANT

Spécialisés dans
l'accueil et la
relation client en
restauration

MÉTHODE

Enseignements
théoriques et
pratiques, maîtrise
des ustensiles et
des gestes,
dégustation, mise
en situation filmée