EXCELLENCE DU SERVICE EN RESTAURATION

PUBLIC

Demandeur d'emploi
Salarié

PRÉREQUIS

Aucun

DUREE

21 heures soit 3 jours

HORAIRES

8h30-12h 13h-16h30

DATES ET LIEUX

Nous consulter

INTERVENANT(S)

Marie MONTEE - Experte en service en salle,
Phillipe COTTE- expert en technique de vente/management

TARIF

Nous consulter

LIMITE EFFECTIF

8 minimum à 10 maximum

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

1. Comprendre l'importance de la satisfaction client et adopter une posture professionnelle.

2. Maîtriser les techniques d'accueil, de placement et de prise de commande.

3. Appliquer les standards de l'entreprise pour garantir une expérience client homogène et qualitative.

4. Développer des compétences en gestion du stress, communication interne et résolution de problèmes.

METHODE PEDAGOGIQUES

✅ Formation basée sur une pédagogie active : les apports théoriques sont ponctués d'activités ludiques, d'exercices et d' échanges avec le formateur

✅ Travaux pratiques et mises en situation : Des exercices pratiques et des simulations sont réalisés pour développer les compétences techniques et opérationnelles des apprenants

✅ Support utilisé: des présentations et documents vidéoprojetés , des vidéos et photos; des quiz et des exercices d'application format papier

DISPOSITIF DE SUIVI DE L'EXÉCUTION DE L'ÉVALUATION DES RÉSULTATS DE LA FORMATION

- Feuilles de présence et certificat de réalisation
- Questions écrites (QCM) en cours et en fin de formation
- Evaluation à froid à M+3
- Évaluation de la satisfaction en fin de formation
- Remise d'attestation individuelle en fin de formation

CONTENU DE LA FORMATION

Hello Académie Expertise

EXCELLENCE DU SERVICE EN RESTAURATION

1. LE MÉTIER DE LA RESTAURATION : UN SERVICE CLIENT EXIGEANT
- La satisfaction client au cœur du métier
- L'importance de l'attitude : sourire, accueil, anticipation des besoins
- La mise en place avant l'ouverture

2. TECHNIQUES D'ACCUEIL ET DE SERVICE
- Accueillir et placer les clients efficacement
- Respecter la charte de l'entreprise : tenue, ambiance, posture professionnelle
- Placer les clients pour optimiser la prise de commande et éviter les erreurs

3. MAÎTRISER LA PRISE DE COMMANDE ET LES VENTES ADDITIONNELLES
- Présenter les menus et conseiller les clients
- Éviter les erreurs et assurer un suivi des commandes
- L'importance des ventes additionnelles

4. DISCIPLINE ET ATTENTION AU CLIENT
- Ne pas discuter entre collègues durant le service
- Surveiller la salle et anticiper les besoins des clients
- Adopter une posture proactive et réactive

5. FORMATION ET MANAGEMENT D'ÉQUIPE
- Former les nouveaux collaborateurs, notamment les apprentis
- Les procédures écrites et visuelles
- Le rôle du manager : gestion du stress, prise de décision et exemplarité
- Le rôle du maître d'apprentissage

6. COMMUNICATION INTERNE ET GESTION DES PROBLÈMES
- Communiquer efficacement avec la cuisine pour éviter les attentes
- Traiter les réclamations clients avec professionnalisme
- Gérer les imprévus sans impacter l'expérience client

7. MISES EN SITUATION PRATIQUES
- Exercices d'accueil et de placement
- Simulations de prise de commande et gestion des erreurs
- Cas pratiques de gestion des réclamations et des situations stressantes

DELAI D'ACCÈS

De 15 jours à 2 mois en fonction du financement demandé.

QUALITE ET SATISFACTION CLIENT

Note qualité globale : 8,910
Note atteinte des objectifs: 3,3/4
Note reussite examen: n/a

Nombre de session: 2
Nombre de participant: 12
Novembre 2025

EXCELLENCE DU SERVICE EN RESTAURATION

MODALITES :

✅ Formation intra-entreprise

Une session organisée pour les salariés d'une entreprise.
Lieu: soit dans les locaux de l'entreprise (salle conforme), soit dans une salle louée pour l'occasion.
Date: en fonction des disponibilités des salariés.
Le programme peut être adapté au contexte et modifié en fonction des attentes.

✅ Formation inter-entreprise

Le contenu ,la date, le lieu et le prix de formation sont fixes (voir planning).
La salle de formation sera louée à un prestataire respectant les dispositions en matière d'accessibilité des personnes en situation de handicap
Un mode de formation qui facilite le partage d'expérience entre les stagiaires issus de plusieurs entreprises et secteurs d'activité.

ORGANISATION :

✅ **En présentiel**
✅ **En distanciel**

✅ **En présentiel**
✅ **En distanciel**

RYHTMES :

✅ **En continu**
✅ **En discontinu**

✅ **En continu**
✅ **En discontinu**

En cas de situation de handicap nécessitant des adaptations spécifiques, n'hésitez pas à contacter notre référente Elodie COTTE au 0692 988 445

MODALITES INSCRIPTION

Pour les modalités et les délais d'accès à cette formation,
Contactez nous :

0262 850 860 helloacademie@gmail.com Du Lundi au Vendredi 8h- 17h

Voir les différents financements possibles sur le site: https://helloacademie.re/financement/