HM FORMATION

Programme de formation

Le service en salle

Domaine : Technique

Objectifs :

- Perfectionner sa pratique de serveur. Mesurer l'importance de sa fonction.
- Professionnaliser l'organisation du service en salle au sein du restaurant.
- Etre en mesure de trouver une organisation optimale dans le service en salle.
- Coordonner son travail en salle avec l'équipe de cuisine

Pré-requis : expérience en salle souhaitée.

Public : Serveurs, chef de rang, gérant, responsable de salle etc..

Modalités techniques, pédagogique et d'encadrement :
Formation réalisée sur poste de travail en condition réelle avec observations, jeux de rôles et cas pratiques (simulations, débriefing etc…).
Apports théoriques (30%) et application pratique (70%) en salle avec entrainements intensifs.
Echanges actifs formateur / stagiaire(s).
Support de cours en fin de formation.

Modalités d'évaluation des connaissances ou d'appréciation des résultats de l'action de formation :
Evaluations pratiques en situation d'apprentissage complété par une auto-évaluation des acquis en fin de formation.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants : Fiche d'évaluation à chaud à l'issue de la formation.

Modalité de suivi de l'action de formation : Feuille d'émargement co-signée par demi-journée ou séance de formation.

Détail du programme :

La Mise en place: préparer, organiser, dresser et vérifier avant la venue des clients

- Service à la française, à l'anglaise
- Vérification de la vaisselle et des couverts
- Dressage des tables
- Fonctionnement d'un rang en salle
- Mise en place des consoles de service
- Etats des stocks en cuisine
- Coordination cuisine et service (connaissance du menu du jour, relation chef cuisine et service)

L'accueil

- Accueil et accompagnement du client
- Les critères d'un accueil de qualité
- Présentation de la carte des mets

- Proposition des suggestions du jour
- Service au plateau des apéritifs et amuse-bouche

Prise de commande et service

- Conseil au client dans ses choix
- Présentation de la carte des vins, conseil et service des boissons
- Service à la table en fonction des normes de l'établissement
- Service des clients ayant des besoins particuliers
- Prise en compte des besoins et anticipation
- Coordination entre la cuisine et la salle pendant le service
- Coordination entre la salle et le bar pendant le service
- Passage et gestion des bons de commandes en cuisine
- Fluidifier la relation salle et cuisine
- Maitriser le timing et savoir anticiper
- Débarrassage et redressage des tables
- Réalisation et vérification des opérations d'encaissement

La prise en charge du client au téléphone

- Prendre des notes
- L'accueil téléphonique
- Les demandes d'informations
- Les réservations

Améliorer son potentiel

- Prendre de conscience de ses aptitudes personnelles
- Optimiser son potentiel
- Avoir confiance en soi
- Créativité et enthousiasme
- Participer à l'esprit d'équipe

Développer le potentiel client par la communication

- Qu'est-ce qu'une communication efficace ?
- Communication verbale et non-verbale
- Typologie des clients

Relations avec la clientèle, le savoir-être indispensable au savoir-faire

- Écoute du client et réponse à ses questions
- Réactions aux remarques (positives ou négatives) du client
- Choses à ne pas dire au client
- Apporter à chaque client un service attentionné et créer une relation privilégiée
- L'esprit de service
- Le savoir-être
    - Donner de soi et de sa prestation une image positive en cohérence avec son environnement professionnel et l'image de son établissement

Sanction de la formation : Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)