



L'essentiel du service en salle

LA COMMUNICATION

Objectif: maîtriser les voies de communication
Le premier contact physique
La réponse à la demande d'un client

LE PERSONNEL DE SERVICE

Objectif: définir son identité professionnelle
Les compétences et qualités indispensables
La tenue professionnelle

LA TECHNIQUE DE SERVICE EN SALLE

Objectif: maîtriser les techniques de base du service des boissons
Le service des boissons (eaux et vins)

LES MISES EN PLACE (MEP)

Objectif: connaître et respecter les étapes de la mise en place
Le service à l'assiette

SEQUENCE DE SERVICE

Objectif: appliquer les règles de service
Exercices de mises en situations :
Le service à table

OBJECTIFS

Connaître son rôle au sein de l'équipe de salle
Maîtriser les techniques de service
Valoriser l'accueil de la clientèle

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Chefs de rang, commis de salle

METHODES PEDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail
Suivi post-formation

RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

EVALUATION

Evaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

Evaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire.
Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...