

# **PROGRAMME DE FORMATION : VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER**

## **PUBLIC :**

Personnel de café, de restaurant ou d'étages, ainsi que toute personne travaillant dans le secteur de l'hôtellerie-restauration souhaitant développer ses compétences dans la gestion du service du petit déjeuner et l'interaction client.

Cette formation s'adresse également aux demandeurs d'emploi ou aux personnes en reconversion professionnelle souhaitant acquérir des compétences opérationnelles dans le domaine de l'accueil et du service.

## **PRÉ-REQUIS :**

- Maîtrise de base du français pour lire, écrire et interagir avec les clients et les formateurs.
- Intérêt ou compétences de base en communication interpersonnelle.
- Notions élémentaires en gestion des stocks ou volonté d'apprentissage rapide dans ce domaine.

## **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Préparer et mettre en place différentes compositions de petits déjeuners, en respectant les normes de stockage et de sécurité alimentaire.
- Accueillir et comprendre les besoins des clients au petit déjeuner.
- Maîtriser les fondamentaux de la qualité pour garantir la satisfaction et la fidélisation client.
- Gérer efficacement les priorités et les imprévus, y compris lors des moments d'affluence.
- Contribuer activement à l'optimisation du chiffre d'affaires par une valorisation du service.

## **PROGRAMME PÉDAGOGIQUE**

### **JOUR 1 : Comprendre et organiser le service du petit déjeuner**

1. Les différentes compositions de petits déjeuners :
  - Connaître les tendances et attentes clients : continental, healthy, express.
  - Identifier les spécificités culturelles.
2. Organisation et mise en place du poste :
  - Maîtriser la cafétéria et le poste de service.
  - Optimiser l'aménagement de l'espace pour fluidifier les interactions avec les clients.

### 3. Gestion des commandes et des stocks :

- Élaborer un plan de commande adapté aux flux clients.
- Contrôle et réception des marchandises en respectant les normes HACCP.

### JOUR 2 : Optimiser l'expérience client et la performance

1. Accueil client et excellence relationnelle :
  - Adapter son attitude en fonction des profils clients.
  - Techniques de communication pour créer une expérience conviviale et personnalisée.
2. Gestion des imprévus et moments d'affluence :
  - Développer des stratégies d'anticipation.
  - Identifier et prioriser les tâches critiques pour réduire le stress.
3. Valorisation du service :
  - Conseils de ventes croisées pour augmenter le panier moyen (ex : boissons chaudes spéciales, suppléments).
  - Techniques pour encourager des retours positifs et des recommandations.

### JOUR 3 : Approfondir et pratiquer les compétences acquises

1. Exercices pratiques intensifs :
  - Simulations d'accueil client avec différents profils.
  - Mises en situation réalistes pour gérer des imprévus et des pics d'affluence.
2. Études de cas et analyse collective :
  - Étude de cas réels sur la gestion des stocks et l'optimisation des buffets.
  - Brainstorming sur des stratégies pour améliorer la satisfaction client.
3. Bilan et évaluation personnalisée :
  - Retour sur les points forts et axes d'amélioration individuels.
  - Plan d'action pour appliquer les compétences sur le terrain.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Présentations interactives avec méthodes participatives.
- Exercices pratiques et mises en situation réelles ou simulées.
- Jeux pédagogiques, brainstorming et études de cas concrets.
- Supports de formation remis aux participants.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

La formation est réalisée en intra ou interentreprises. Le parcours avant l'entrée en formation est formalisé de la manière suivante : de la demande d'information à l'entrée en formation, il ne peut excéder un délai de plus de trois mois. Le demandeur est informé lors de la demande d'information des dates. Les délais d'accès sont précisés dans les conditions générales de vente.

## DOCUMENTS FOURNIS

- Attestation de formation.
- Questionnaire de satisfaction.
- Support de cours formation et documentations diverses.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Début de formation : Test diagnostique pour évaluer les connaissances initiales.
- Pendant la formation : QCM, exercices pratiques et mises en situation.
- Fin de formation : Questionnaire à choix multiples et évaluation des compétences acquises.
- Validation : Attestation de formation conformément à l'article L.6353-1 du Code du travail.

## DURÉE DE LA FORMATION

3 jours soit 21 heures en présentiel – intra ou interentreprise

## ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Nous mettons en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir une accessibilité optimale :

- Accueil individualisé : Analyse des besoins spécifiques en collaboration avec le référent handicap.
- Aménagements matériels : Accès à des locaux adaptés (rampe, ascenseur, toilettes accessibles) et mise à disposition d'aides techniques (loupes, supports numériques adaptés).
- Aménagements pédagogiques : Supports de formation en format adapté (polices agrandies, fichiers audio, etc.), temps supplémentaire pour les exercices ou les évaluations.
- Accompagnement humain : Assistance par un tiers (interprète, auxiliaire) si nécessaire. Pour toute demande ou besoin spécifique, merci de contacter le référent handicap au 06 76 89 97 19.

## TARIF

Établi sur devis selon vos besoins.

## FORMATEUR/TRICE

Expert dans le domaine avec une expérience significative et des compétences validées par notre service pédagogique. Participations à des formations régulières pour actualiser les connaissances et maintenir un haut niveau de qualité.