



## OPTIMISATION DES SERVICES EN SALLE

Programme conçu selon les exigences du Référentiel National Qualité (RNQ)

### **OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION**

Permettre aux professionnels de la restauration d'optimiser l'organisation et la qualité du service en salle afin d'améliorer l'expérience client et valoriser l'image de l'établissement.

### **1. INFORMATIONS GÉNÉRALES**

Professionnels du secteur de la restauration

Salariés en poste en service en salle

Porteurs de projet en création ou reprise d'établissement

Durée : 14 heures (2 jours) – Formation réalisée en présentiel

Lieu : Intra ou inter-entreprise

Accessibilité : Formation accessible aux personnes en situation de handicap. SMART AND COM FORMATION étudie l'adaptation des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap. Contact référent handicap : 06 76 89 97 19

Tarif : Sur devis personnalisé

Formateur : Formateur expert disposant d'une expérience significative dans le domaine de la restauration.

### **2. OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

Identifier les attentes des clients

Adapter les techniques de service aux différents profils de clientèle

Organiser efficacement la préparation de la salle

Appliquer les bases du service à table

Optimiser les déplacements et la gestion du temps

Appliquer les règles d'hygiène en environnement de service

Développer la relation client en salle

### **3. PUBLIC ET PRÉREQUIS**

#### **PUBLIC CONCERNÉ**

Professionnels de la restauration

Salariés en poste en service en salle

Porteurs de projet dans le secteur CHR



## **PRÉREQUIS**

Maîtrise suffisante du français (oral et écrit)

Être en situation professionnelle dans le secteur de la restauration ou disposer d'un projet de création/reprise d'établissement

Ces prérequis sont vérifiés lors de l'analyse des besoins en amont de la contractualisation.

## **4. PROGRAMME DÉTAILLÉ**

### **RELATION CLIENT**

Comprendre les attentes des clients

Gérer les situations relationnelles délicates

### **PRÉPARATION DE LA SALLE**

Disposition des tables et ergonomie

Organisation des déplacements

Affichage des menus

### **TECHNIQUES DE SERVICE**

Connaissance du menu

Bases du service à table

Protocoles de service

### **HYGIÈNE ET ORGANISATION**

Hygiène et contraintes réglementaires

Débarrassage et nettoyage

Organisation du poste de travail

## **5. MOYENS PÉDAGOGIQUES**

Supports pédagogiques

Mises en situation pratiques

Jeux de rôle

Apports théoriques



## **6. ÉVALUATION**

En amont : Questionnaire de positionnement

En cours de formation : Observation lors des mises en situation pratiques

En fin de formation :

Organisation du service

Qualité de la relation client

Maîtrise des techniques de service

Respect des règles d'hygiène

Remise d'une attestation de fin de formation conformément à l'article L.6353-1 du Code du travail.

## **7. MODALITÉS D'INSCRIPTION ET D'ACCÈS**

La formation est dispensée en présentiel.

Après analyse des besoins et validation du projet de formation, l'entrée en formation peut être réalisée dans un délai maximum de 3 mois après contractualisation.

Cette analyse est réalisée à l'aide d'une fiche de renseignement et d'une fiche de traçabilité des besoins complétées en amont de la contractualisation.

Les modalités d'accès sont formalisées par la contractualisation (convention ou contrat de formation).

## **8. SUIVI ET TRAÇABILITÉ**

Questionnaire de positionnement

Feuilles d'émargement

Fiche d'évaluation des acquis

Questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation

## **9. CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL QUALIOP1**

Analyse des besoins réalisée en amont de la formation

Mise en œuvre de moyens pédagogiques adaptés

Suivi et évaluation des acquis

Traitement des retours et réclamations