



SERVICE EN SALLE ET RELATION CLIENT - PRÉSENTIEL -



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Améliorer la qualité du service en salle.
- Gérer les relations clients et traiter les plaintes efficacement.
- Créer une expérience client mémorable et fidélisante.



PUBLIC CIBLÉ

- Professionnels de la restauration
 - Chefs
 - Cuisiniers
 - Pâtisseries
 - Serveurs
- et personnel en lien avec les thèmes abordés.



PRÉREQUIS

Aucun prérequis spécifique, sauf mention contraire.



DURÉE

21 heures (3 jours)



HORAIRES DES SESSIONS

À définir



LIEU DE FORMATION

Sur le lieu de travail
ou dans un centre de
formation dédié.



PRIX (HT)

À partir de 1050 € /jour



CONTENU DU PROGRAMME

JOUR 1:

- Introduction aux bases du service en salle.
 - Attitudes et comportements professionnels.
 - Communication avec les clients.
-

JOUR 2:

- Gestion des situations difficiles et des plaintes.
 - Techniques pour une meilleure prise de commande.
 - Coordination entre la cuisine et la salle.
-

JOUR 3:

- Ateliers pratiques de mise en situation.
- Analyse des retours clients pour l'amélioration continue.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Supports techniques et fiches pratiques.
- Démonstrations et ateliers pratiques.

MODALITÉ DE FORMATION

- Présentiel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

- Observation continue durant les ateliers.
- QCM avant et après la formation pour évaluer les acquis.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS

- Attestation de participation délivrée à la fin de la formation.
- Questionnaire de satisfaction remis en fin de session.



-> Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme «sur mesure» adapté à vos besoins spécifiques.
Ce plan de cours «sur mesure» permettra également d'établir la liste des éventuels achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.

NOTE : Si vous, ou l'un(e) de vos salarié(e)s, est une personne en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap, Mr Rudy Cohen à l'adresse mail : referenthandicap@kalyane.com