

Service en salle et l'accueil en restauration

(Programme de formation conforme à l'art. L 6353-1 du code du travail et du décret relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue du 30 juin 2015)

Pour plus d'information sur cette formation, merci de contacter notre responsable pédagogique à l'adresse mail : maformation@kalyane.com

DOMAINE

Service et Relation client

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtrise des 7 étapes de la qualité d'un service
- "Vendre" les différents produits de la carte et des menus
- Réaliser des "ventes additionnelles": entrées, vins, desserts, cafés
- Avoir une bonne organisation de travail
- Participer à la gestion des personnels et des stocks
- Gérer la relation client
- Maintenir les techniques de mise en place de différents types de services dans le respect des règles d'hygiène et de qualité
- Assurer le déroulement de différents services avec professionnalisme
- Assurer le service des boissons en toutes circonstances (restaurants, banquets, etc.)

PUBLIC CIBLE

Tout le personnel de salle – Direction – chef de service

PRÉREQUIS

Aucun

PROGRAMME

- Accueil: Accueil Téléphonique, accueil à l'Arrivée du client,
- Accompagnement et installation à table, prise de commande,

- Proposition des suggestions (plat du jour, menus, vins ...)
- Service des entrées, plats, desserts et boissons
- Remise de l'addition, remerciements, salutation au départ du client
- Gestion des requêtes et remarques.

L'importance de l'accueil dans un restaurant

- Les spécificités de l'accueil
- L'accueil du client
- La prise en compte de ses besoins
- Les attentes et craintes des clients
- L'anticipation des attentes
- La prise de congé des clients
- La notion d'accueil dans son acception la plus large
- Les savoir-faire de pointe
- Donner de soi et de ses prestations une image positive et en cohérence avec son environnement professionnel
- La relation avec l'équipe de salle et l'équipe de cuisine

La fiche de poste (Rôle et consignes)

Chronologie et techniques de mise en place

- Pour le service à la carte
- Pour les tables d'exception (V.I.P.)
- Pour un service collectif

Le déroulement du service

- Techniques de nappage et vérification du linge
- La préparation et les opérations de mise en place des matériels et des mobiliers selon les techniques professionnelles

Rappel des différentes techniques de service

- A l'assiette
- A l'anglaise
- Au plat

Le service du fromage

Le service de toutes les boissons

- Apéritifs
- Vins

- Digestifs
- Autres boissons chaudes ou froides

Le débarrassage et le rangement

La préparation d'une carcasse (facultatif)

- Pour une salle de restaurant (tables, chaises, guéridons, etc.)
- Pour un buffet
- Pour un banquet

- Acquérir les techniques de vente
- Les techniques de service à la disposition des ventes additionnelles
- Savoir bien identifier les différents types de clientèle
- Savoir s'adapter à tout type de clientèle en devançant ses désirs
- Maitriser son offre
- Les différents modes de communication
- Maitriser les suggestions et les éléments qui donnent envie
- Développer, argumenter et dynamiser son offre
- Traiter les objections
- Prévenir et maitriser les situations à risques
- Comment réagir en cas de conflit
- La fidélisation
- Apprendre à mieux connaître son propre fonctionnement et celui des autres au quotidien dans la relation vente client
- Découvrez les besoins de votre client sans oublier ses habitudes
- S'entraîner à l'écoute active par les techniques de questionnement et de reformulation : découvrir les besoins et les habitudes du client afin de l'orienter vers le bon produit.
- La reformulation comme outil de valorisation.
- Savoir conclure une vente
- S'entraîner pour agir et faire agir autrement en fonction du type de clients et du type de produits
- La vente additionnelle par la vente de produits complémentaires au client
- Jeu de rôle : client qui veut un produit mais n'a pas d'idée précise.
- Jeu de rôle : Comment vendre le plat du jour
- Jeu de rôle : Comment vendre plus de vin ?
- Jeu de rôle : Comment vendre les desserts ?
- Jeu de rôle : Comment vendre un apéritif ?
- Jeu de rôle : le client qui veut un produit précis sans s'intéresser aux autres produits
- La vente additionnelle autrement : mon client m'apporte de nouveaux clients
- Jeu de rôle : le client affaire qui pourrait être aussi un acteur de la vie locale (repas associatifs...)



MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Présentation théorique : exposé par le formateur et échanges d'expériences avec le formateur et les autres participants
- Cas pratiques et corrigés de manière collégiale : exercices pratiques et corrigé, testing individuel, réflexions pratiques sur ses objectifs

MODALITÉS DE FORMATION

Présentiel

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

QCM, attestation de fin de stage....

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS

Fiche d'appréciation remise à chaque participant en fin de formation.

LIEU DE FORMATION : sur site client

DURÉE : 42 heures soit 6 journées

HORAIRES DES SESSIONS : 9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30

PRIX : 5940 euros HT

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