

REUSSIR LE SERVICE DES PETITS-DÉJEUNERS

Objectifs :

Optimiser l'organisation du service des petits déjeuners en offrant à la clientèle un accueil et des prestations de qualité

Personnes concernées :

Le personnel de l'hôtellerie en charge des petits déjeuners, salles, banquets, étages

Pré requis :

Une première expérience du service dans l'hôtellerie ou la restauration

Méthode Pédagogique :

Active et participative, basée sur un apport théorique avec l'étude de cas concrets et l'analyse de situations rencontrées par les participants dans leur cadre de travail

Évaluation :

Exercices pratiques Questionnaire.
Remise d'une attestation de stage

Programme :

Les conditions d'un accueil réussi :

Objectif : Attirer, satisfaire et fidéliser la clientèle

- Accueil, sourire, disponibilité
- Prendre en charge le client : aller au devant de ses souhaits, se mettre à sa place
- L'accueil téléphonique et la prise de commande

La préparation à l'étage ou en salle de restaurant :

- Boissons chaudes
- Petits déjeuners : continental, anglais, américain
- Mise en place : plateau, table roulante, table, buffet

L'organisation du service :

- Consignes intra-service
- Approvisionnement des denrées périssables et gestion du matériel
- La liaison inter-services
- Horaires de service

La prise de commande et la préparation :

- Commande en salle
- Commande par téléphone
- La fiche petit-déjeuner
- La préparation spécifique et la préparation chronologique

Le service :

- En étages : Gestion des pancartes « Ne pas déranger »
- Banquets : Accueil petit déjeuner, pause café
- En salle

Durée : 2 jours
14 heures