

**Titre :** ANIMER ET REUSSIR LE SERVICE PETITS DEJEUNERS

**Domaine :** Qualité de service et la relation client

**Thème :** Relation client

**Formacode :** 34076

**Durée en heures et en jour :** 14 h / 2 jours

**Modalité de la formation :** Présentiel

**Public cible :** Personnel dédié au service des Petits déjeuners.

**Nombre de personnes min et max :** Min 4 personnes – Max 8 personnes

**Objectifs :** Optimiser l'organisation du service des petits déjeuners en offrant à la clientèle un accueil et une présentation des prestations de qualité.

Acquérir des techniques pour participer à un accueil de qualité auprès de la clientèle et assurer des prestations de prestige en accord avec l'image de marque de l'entreprise.

**Programme :**

Les conditions d'un accueil réussi

- Attirer, satisfaire et fidéliser la clientèle
- Accueil, sourire, disponibilité
- Prendre en charge le client

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 et gestion du matériel
- La liaison inter-services
- La fiche petit-déjeuner
- La préparation spécifique
- En étages : Gestion des pancartes « Ne pas déranger »
- Banquets : Accueil petit déjeuner, pause café
- En salle

**Prérequis :** Connaissance des règles d'hygiène alimentaire

**Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :**

Pédagogie participative qui stimule la prise de parole, l'organisation du message, l'argumentation

- Alternance d'exposés théoriques, d'exercices de réflexion individuelle, de simulations de vente
- Apprentissage de techniques simples et immédiatement applicables
- Entraînement intensif avec des analyses individuelles et collectives.

**Modalités d'évaluation des connaissances :**

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles à l'issue de la formation : Questionnaire cas de synthèse : Qu'ai-je retenu ?

**Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants :**

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation...

**Lieux et adresses précises :** 11, rue Tronchet 75 008 Paris