

Titre : *Technique de base – Préparation Service et Salle*

Domaine : Techniques métiers en hôtellerie restauration

Thème : Service salle

Formacode : 42757

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

Modalité de la formation : en Présentiel

Public cible : Personnel de la restauration et des services en charge du service en salle

Nombre de personnes min et max : Min 7 personnes – Max 10 personnes.

Objectifs pédagogiques :

- Acquérir des connaissances et techniques afin d'optimiser le service et d'assurer des prestations de qualité



Diagnostic avec le prescripteur

- Entretien téléphonique ou physique
- Analyse des besoins de formation
- Analyse du contexte de l'entreprise
- Homogénéité de niveau

Diagnostic avec les membres du groupe

- Envoi d'un questionnaire
- Fonction ou situation actuelle
- Historique en formation
- Analyse des besoins, motivations
- Mes attentes pour cette formation

Programme :

• **Organisation des postes et du service**

- Les moyens techniques
- Organisation du travail et répartition des tâches
- Coordination avec la cuisine

• **La mise en place**

- Décoration
- Disposition des tables
- Nappage et mise en place du couvert
- L'organisation de la console
- La préparation du plateau de fromages, chariot des desserts

• **Le service**

- Rappel des différents types de services
- Le service du vin et des boissons

- Association mets / vins
- Les ports, le débarrassage
- Les repas d'exception (fêtes, buffets, séminaires)

• **L'accueil et la prise en charge du client**

- Attitudes et comportement d'accueil
- Prise en charge adaptée et suivi du client
- Le conseil : présentation de la carte et de la carte de vins
- La prise de commande et son exécution, facturation
- Les points de vigilance

Prérequis : Aucun

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

La méthode est active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants.

Exposés théoriques et travaux de groupe, débats, études de cas, mises en situation et/ou jeux de rôle avec mise œuvre de moyens audiovisuels.

Modalités d'évaluation des connaissances

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles en début et à l'issue de la formation :

Ateliers d'évaluation collaboratifs

Mises en situation (Tests intermédiaires des acquis)

Questionnaire de connaissances en début de formation et 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 ou en entreprise
France entière