

(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)

<i>SERVICE EN SALLE – MAITRISER LES TECHNIQUES DU SERVICE A TABLE</i>
Domaine : Vente - Commerce
Durée en heures et en jour : 2 Jours soit 14 heures
Modalité de la formation : <i>présentiel</i>
Public cible : <i>Serveurs, serveuses, Maître d'hôtel, Responsable de salle</i>
Nombre de personnes min et max : 1 à 6

Objectifs :

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.)

Programme :

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

Prérequis :

Avoir une expérience préalable comme serveur ou employé dans la restauration pour suivre la formation service en salle

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :

Apports théoriques (30%) suivis de travaux pratiques, tests et mises en situation (70%)

Les séquences pratiques sont suivies d'un débriefing.

Chaque stagiaire établit en fin de formation avec le formateur un « plan d'action » et un document « pistes de progrès ».

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances : QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants :

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

Lieu de la session : SUR SITE CLIENT