

(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)

SERVICE EN SALLE ET RELATIONS CLIENTS
Domaine : Vente - Commerce
Durée en heures et en jour : 4 Jours soit 28 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.)

Améliorer sa communication et ses relations avec les autres

Tirer parti de son potentiel et collaborer efficacement avec ses interlocuteurs

Adapter sa communication aux situations et aux personnes, même en situation difficile

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

Maîtriser les composantes d'une communication relationnelle efficace

- L'autre n'est pas moi !
- Maîtriser les bonnes pratiques de l'intelligence relationnelle
- Identifier les différents modes de relations interpersonnelles et styles de communication
- Reconnaître les symptômes d'une mauvaise qualité relationnelle
- Le poids des mots, l'influence des gestes, la voix, le regard, l'espace, la posture etc. :
- apprendre à utiliser les outils à votre disposition
- avoir utilisé la voix, le regard, l'espace
- Apprendre à coordonner sa communication verbale et non verbale

Savoir écouter pour apporter des réponses adéquates

- Faut-il avoir réponse à tout ? Comment faire face aux questions gênantes...
- Connaître les 4 modes de dialogue avec l'autre
- Reconnaître ses propres attitudes de non écoute
- Développer une attitude d'écoute active

Comprendre l'autre en profondeur

- Les différents types de questionnement
- Les différents types de reformulation
- Les questions « sources »
- Le pentagone des bénéfices

Apprendre à se positionner par rapport à ses interlocuteurs

- Identifier son interlocuteur, ses préoccupations, son style de personnalité dominant
- Tenir compte du contexte
- Adapter son mode de communication au langage de l'autre et à son style de personnalité
- Développer sa capacité à influencer, convaincre, structurer et faire passer ses messages
- La communication du manager, la communication du managé

Savoir identifier, définir et faire respecter ses frontières

- Savoir dire NON et se respecter soi-même !
- Savoir équilibrer vie professionnelle/vie personnelle
- Ajuster son énergie en fonction de ses besoins, des objectifs à atteindre et des résultats attendus

- Etre à l'aise en situation difficile : anticiper et faire face aux situations de conflit
- Identifier les sources de conflits et les signes avant-coureurs
- Faire face au conflit : les attitudes et comportements efficaces

S'entraîner à la discussion et s'affirmer dans la relation

- Développer son esprit d'à-propos, s'entraîner à la réplique, improviser
- Prendre la parole avec aisance

- Gérer les reproches agressifs de manière pertinente

Maîtriser les bases de la Communication Non Violente

- Origine et définition de la CNV
- Intégrer le processus et maîtriser les techniques de la CNC
- Comment appliquer la CNV à ses communications orales

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