

# PROGRAMME DE FORMATION

## AMELIORER SON SERVICE EN SALLE

80 % de cette formation est faites sur le terrain

### FCC PERFORMANCE

Notre équipe intervient en intra ou en inter



23 Chemin aux moines 44380 Pornichet  
bis, 4 Rue Jean Baptiste Marcet, 44570 Trignac

02.40.66.19.26

06.08.50.93.60

Siren : 851 295 022 00020

Déclaration d'activité : 52 44 08698 44

Qualiopi : 2100682.1



# Vous avez

- Excellent sens de la relation client,
- Résistance au stress et aux fortes cadences de travail,
- Habilité, agilité et rapidité,
- Bonne mémoire,
- Curiosité pour la cuisine et l'art culinaire en général.

**Vous voulez améliorer vos pratiques  
ou apprendre un métier qui recrute...**

# Inscrivez vous



## Objectifs pédagogiques:

- Améliorer sa qualité d'accueil et de service par rapport à la clientèle

## Modalités de la formation :

Durée conseillée : 5 jours, 35h

Tarif de la formation en présentiel : 1120.00 € HT/ personne

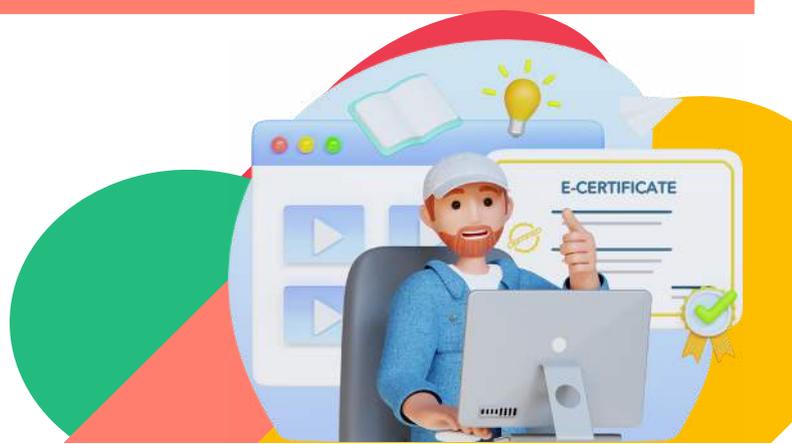
Tarif de la formation en distanciel : 1050.00 € HT/Personne

Au delà, les frais kilométriques sont facturés 0.595 euros / km supplémentaires (taux actuel en vigueur).

## Public & pré-requis :

**Public cible :** Toute personne désireuse d'améliorer ou d'apprendre les bonnes pratiques en salle

**Pré-requis :** Aucun pré requis pour cette formation



FCC PERFORMANCE



RÉVÉLATEUR DE TALENT

## Accès à la formation:

Selon le dispositif d'accès à la prestation, ses modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes suivantes :

- information individuelle ou collective,
- dossier de demande de formation,
- identification, voire évaluation des acquis,
- entretien individuel de conseil en formation, de façon à définir le parcours le plus adapté entre un parcours standard, un parcours raccourci ou un parcours renforcé.

**Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation et des places disponibles**

## Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques et pratiques : remise à chaque stagiaire un support papier, mis en pratique grâce aux outils fournis
- Alternance entre contenu théorique et mise en pratique
- Simulations et étude de cas, quiz, mise en situation

## Modalités et dispositif d'accueil :

- Durée : de 5 jours consécutifs (35 h)
- Type de formation : Présentiel (intra ou inter entreprise)- Distanciel (classe virtuelle)
- Nombre de stagiaires : 6 à 10 stagiaires
- Repas : à votre charge.
- Inclusion et handicap : nous sommes disponibles pour échanger avec vous et rechercher ensemble des solutions pour vous accueillir.

FCC PERFORMANCE



RÉVÉLATEUR DE TALENT





## Méthodes d'évaluation :

**Test Pré Formation :** Un questionnaire portant sur les connaissances relatives à la thématique est envoyé par mail à chaque apprenant avant le début de la formation ( - 7 jours) via Google Forms et sera donc interprété avant le début de la formation . Cela permet au formateur professionnel du secteur d'évaluer les connaissances initiales de l'apprenant et d'adapter ses moyens pédagogiques.

**Test Per formation :** Des cas concrets et des mises en situations seront mis en application à la fin de chaque module travaillé.

**Test Post formation :** Celui-ci valide l'ensemble des modules travaillés, il est réalisé individuellement par chaque participant. Il se présente sous forme de quizz et QCM.

Un questionnaire d'évaluation du niveau de satisfaction « à chaud » sera remis et rempli sur place une demi-heure avant la fin de la formation et analysé par le formateur.

Un questionnaire d'évaluation du niveau de satisfaction « à froid » (3 mois) sera envoyé par mail via Google Forms à chaque participant, puis analysé par le formateur.

Ces 2 questionnaires seront différents : Le questionnaire « à chaud » permet de donner son avis sur la formation dans son ensemble. Le questionnaire « à froid » permet de d'interpréter l'adéquation entre les contenus pédagogiques et la prise de recul ainsi que la mise en pratique des compétences acquises.

La participation de l'apprenant sera sanctionnée par une attestation de formation ainsi qu'une attestation de présence.



# Le programme de formation en détail

## Module 1 - Objectif pédagogique spécifique :

- Connaître les spécificités des différents types de restaurants.
- Connaître les différents poste en restauration
- Organisation traditionnelle en restauration
- Les mobiliers, matériels et linge professionnels
- La qualité Globale
- Les appellations et labels

### *Etudes de cas + quizz*

## Module 2 - Objectif pédagogique spécifique : Maitriser l'argumentation commerciale

- L'accueil du client : Typologie de la clientèle
- La prise en compte de ses besoins (Connaître les différentes denrées)
- Les attentes et craintes des clients
- L'anticipation des attentes
- La prise de congé des clients
- 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

### *Etudes de cas + quizz + Mise en situation pratique*

FCC PERFORMANCE



REVÉLATEUR DE TALENT



# Le programme de formation en détail

## Module 3 - Objectif pédagogique spécifique: Gestion de la commande

*Respecter la chronologie et les techniques de mise en place d'un service en salle :*

- Pour le service à la carte
- Pour les tables d'exception (VIP)
- Pour un service collectif (repas à thème, événement familiale, etc)

### ***Etudes de cas + quizz***

## Module 4 - Objectif pédagogique spécifique : Maitriser la relation client pendant le service

- règles d'hygiène au cours du service,
- règles de préséances,
- service au plateau des boissons froides et chaudes,
- service à l'assiette (3 et 4 assiettes),
- débouchage et service du vin - débarrassage.

### ***Etudes de cas + quizz+ Mise en situation pratique***

## Module 5 - Objectif pédagogique spécifique : Maitriser l'encaissement et la prise de congé de la clientèle et la fidélisation de la clientèle.

- supports utilisés,
- ouverture caisse
- Fermeture caisse : Calcul des moyens de paiements, rapprochement et écarts de caisse rapport Y rapport Z,
- rédaction des bons,
- transmission de l'information,
- Valoriser l'établissement pour fidéliser la clientèle

### ***Mise en situation pratique***



# Le programme de formation en détail

## Module 6 - Objectif pédagogique spécifique : Connaitre les notions d'hygiène, de propreté, de qualité

- Règles d'hygiène et de sécurité,
- Les principaux produits de nettoyage,
- Matériels principalement utilisés,
- Les principales techniques de nettoyage

## Quizz

## Module 7 - Objectif pédagogique spécifique : Connaissance des produits, organisation du travail, prévention des risques.

- 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
- Le service de toutes les boissons : Apéritifs, vins, digestifs et autres boissons chaudes ou froides
- Maîtriser le service du fromage à l'assiette
- Assurer le débarrassage d'une table et le rangement ou l'organisation en cuisine



## Quizz



# ENCADREMENT



**CARO SANDRINE**

## Mes formations

2023: Consultant évaluateur QVT. Norme CAN/BNQ 9700-800/2020

2022: Praticienne TKI Gestion de conflits

2019: Praticienne MOTIVA Profil motivationnel des individus

2019 : Agreement IPRP

N° 507 auprès de la DIRECCTE des Pays de la Loire (Ergonomie, gestes et postures en milieu professionnel, prévention des risques psychosociaux, addictions, risques chimiques).

2018 : Niveau 7 RNCP (= BAC+5) : consultante professionnelle certifiée, Linkup Coaching, Vélizy-Villacoublay

2018 : Spécialisation « bilan de compétences » CP FFP, Linkup Coaching, Vélizy-Villacoublay

2018 : Praticienne MBTI The Myers-Briggs Company Paris

2013-2014 : Licence prof en gestion et management des établissements sanitaires et sociaux CNAM Nantes.

2005-2008 : D.E en soins infirmiers IFSI Tours.

1996-1997 : B.E des métiers de la remise en forme (EGDA) Dijon.