Techniques de base de l'accueil et du service en salle

★ **Mme Marjorie LEITNER**
Consultante

Dates de la formation

Lundi 20, mardi 21 et
mercredi 22 novembre 2023
3 jours, soit 21 heures
8h30 - 12h / 13h - 16h30

Objectifs pédagogiques

Parfaire ses connaissances professionnelles et maîtriser l'environnement et les techniques de service et d'accueil adaptés à son établissement. Communiquer et commercialiser efficacement.

Méthodes pédagogiques

Les participants traiteront les thèmes par la pratique : jeux de rôles, simulations, exercices, mises en pratique et études de cas.
Formation en présentiel **collectif.**

Public et prérequis

Toute personne exerçant ou souhaitant exercer une activité dans le domaine de la restauration ou de l'hôtellerie.
Aucun prérequis.

Coût

1 140 € , prix net.

Lieu

CEFPPA Adrien Zeller
4 Rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Ce programme est accessible aux personnes en situation de handicap.

Programme détaillé

Les arts de la table

- Les coutumes Françaises et les habitudes
- La clientèle
- Les différentes formules de restauration commerciales et sociales

Le personnel du restaurant

- L'équipe, la brigade et la répartition des tâches au restaurant
- La tenue et les comportements professionnels

Les locaux, le mobilier et le matériel

- Les locaux de restauration
- Le mobilier et le matériel du restaurant

La communication professionnelle

- Les processus de communication (émetteur, récepteur, code..)
- Les niveaux de communication : signes verbaux et non verbaux
- Les attitudes et facteurs d'une bonne communication avec autrui

Les relations professionnelles

- La présentation, l'attitude et le comportement professionnel en salle
- Les relations avec la direction et les collègues / les fournisseurs et les clients

La vente

- La notion de service : un état d'esprit
- Le produits, la prestation : présentation, mise en valeur, argumentaires
- Les différentes phases d'une relation commerciale

Techniques professionnelles

- Dressage des tables et décorations
- Flambages rapides et découpages modernes
- Débarrassage et rangement

Bilan du stage

- Discussion avec les participants sur les acquis du stage
- Remise d'un certificat de stage en fin de session

www.cefppa.eu
Tél. (+33)3 90 40 05 19
e-mail : fpc @cefppa.eu
4 rue Eugénie Brazier 67400 Illkirch-Graffenstaden

SIRET : 351 858 071 00027
Déclaration d'existance auprès de la Préfecture :
42 67 015 14 67

CEFPPA Adrien Zeller
POUR L'INDUSTRIE HÔTELIÈRE

Contactez
nos conseils en formation
Tél : 03 90 40 05 19
E-mail : fpc@cefppa.eu