

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

Lundi 11, mardi 12 et mercredi 13 mars 2024

3 jours, soit 21 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30



**M. Cédric
KUSTER**

Directeur de
Restaurant

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.

Certification

Possibilité de valider tout ou partie de la certification par bloc de compétences :

- Titre à finalité professionnelle de niveau 3
Serveur en restauration
- RNCP 37860
- CERTIFICATIONS ET SERVICES -
TOURISME HOTELLERIE
RESTAURATION LOISIRS
- Date d'enregistrement : 19-07-2023

Contenus de la formation

Les arts de la table

- Découvrir les coutumes françaises et les habitudes
- Les différents profils de 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

- Réfléchir sur les locaux de restauration
- Adapter le mobilier et le matériel du restaurant à son accueil

La communication professionnelle

- Les processus de communication sociale (émetteur, récepteur, codes, transmission, ...)
- 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, les collègues, les fournisseurs et les clients

La vente

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

Techniques professionnelles

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

Bilan de la formation

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

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

Modalités d'accès

Professionnels de l'Hôtellerie-Restauration.
Aucun prérequis.

Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

Modalités d'inscription

Contact : fpc@cefppa.eu

En ligne sur cefppa.eu, en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO
espaceformation.akto.fr

- **Pour les particuliers**

Via le portail du Compte Formation (CPF)

- **Pour les TNS**

Via le **formulaire d'AGEFICE**

Coût

1 140€, prix net



Lieu

CEFPPA Adrien Zeller
4 rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Cette formation est accessible aux
personnes en situation de handicap.

Méthodes pédagogiques

- Formation pratique alternant démonstration et participation active des participants : jeux de rôles, simulations, exercices, mises en pratique et étude de cas.
- Formation en présentiel.

Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation des attentes et des compétences préalables à la formation.
- Evaluation en cours de formation par le formateur sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires.
- Evaluation en fin de formation établie par le formateur et l'apprenant.

Taux de satisfaction

- 128 formations réalisées en 2023
- 625 stagiaires
- 4,6 / 5 de satisfaction globale

