

**Préparer une mise en place de salle de restaurant****Objectifs :**

- S'assurer d'une parfaite maîtrise de mes techniques professionnelles de mise en place et de service en salle
- Répondre avec efficacité et précisions aux diverses demandes de mes clients
- Améliorer mes techniques de communication et de vente
- Etre attentif et anticiper les nouvelles exigences et attentes

Public :

- Réceptionniste, serveur, guide, personnel de boutique ou toute personne en structure touristique ayant un contact avec la clientèle étrangère
- Personnel de la salle

Pré-requis : Exercer un des métiers du service en salle.

Compétences visées :

- Placer le client au centre de mon activité et de ma mission
- Adopter une communication positive et valorisante
- Analyser rapidement les attentes du client et le conseiller dans ses choix
- Gérer les insatisfactions et les remarques négatives

Les plus pédagogiques :

Animateur : Nos formateurs sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise.

Méthodes :

Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être.

- Apports théoriques et pratiques
- jeux de rôles
- études de cas
- suivi en salle

Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

- Vidéoprojecteur
- Ecran
- PaperBoard
- Salle de Restaurant équipée
- Bon de Commandes
- Menus, cartes des vins et des apéritifs

INFORMATION

1 jour (7 H)

€ Sur devis
Formation sur mesure. Nous consulter.

Session(s) à Angers, Cholet Saumur ou dans un restaurant
- selon la demande

ANGERS - CENTRE PIERRE COINTREAU
132 av de Lattre de Tassigny - Siret 13000460900058

CHOLET - EURESPACE FORMATION
Rue Eugène Brémond - Siret 13000460900066

SAUMUR - ESPACE FORMATION DU SAUMUROIS
Square Balzac - Siret 13000460900074



° Déclaration enregistrée auprès du Préfet
de la Région Pays de la Loire : 52 49 02369 49



Programme :

1. SERVICE EN SALLE

- Préparation et organisation du service

- Mettre en place le matériel et le mobilier en fonction des exigences de mon établissement
- Connaître la carte, les produits et mon environnement de service (les spécificités de mon établissement et de sa clientèle)
- Elaborer la présentation commerciale des mets, plats ou menu du jour,

- Déroulement du service

- Utiliser des techniques de service visant la satisfaction de la clientèle et des standards du restaurant
- Débarrasser et ranger : les règles associées à un service de qualité

2. RELATION CLIENT

- Savoir-être

- Communiquer positivement grâce à l'art du questionnement, une écoute et une attention adaptées
- Développer un accueil personnalisé et attentif à chaque type de client
- Cultiver une parfaite cohérence entre les prestations proposées par mon établissement et mon attitude : valoriser ma mission et ma prestation
- Ajuster ma prise en charge en fonction du client

- Savoir faire commercial

- Prendre en compte les besoins, attentes, craintes lors de la prise de commande
- Anticiper les demandes spécifiques et être force de suggestion
- Argumenter la vente des produits de la cuisine, de la cave et du bar
- Proposer des prestations en intégrant la part irrationnelle, émotionnelle des choix opérés
- Gérer de façon immédiate les insatisfactions du client