

Connaître les fondements de l'art du service

Modulable de 15 à 30 heures

A partir de 750 €

*Toutes nos formations sont créées et dispensées avec soin par des professionnels reconnus.
Cette formation est prise en charge par votre OPCO. Nous vous accompagnons dans le dépôt des documents
justificatifs au près de l'AKTO.*

*Cette formation peut être dispensée à la demande sur une période précise et / ou directement dans votre
établissement.*

Objectifs

- Offrir un service de qualité
- Accueillir, servir et accompagner le client
- Connaître la démarche qualité
- Savoir appliquer les principes de la restauration

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie active et participative
- Cours en vidéo projection
- Exercices

Programme

Rôles et missions

- Mise en place de méthodes de travail
- Procédures et organisation de chaque poste
- Le déroulement des différents services en salle et ses différentes étapes
- La relation avec l'équipe de salle et l'équipe de cuisine

Les comportements attendus en situation d'accueil

- Gestes et attitudes à adopter
- Être l'ambassadeur de l'enseigne

Les basics de la communication interpersonnelle

- Les règles de base de la communication interpersonnelle le verbal et le non verbal
- La disponibilité et l'écoute

Faire face aux situations difficiles dans le respect du client

- Détecter et gérer la relation conflictuelle avec le client
- Comment gérer la relation conflictuelle en situation d'accueil