



ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER LES CLIENTS EN SALLE DANS UN SERVICE TRADITIONNEL

OBJECTIF DE LA FORMATION

À l'issue de la formation l'apprenant doit savoir :

- Accueillir les clients avec le langage et l'expression adéquats,
- Recueillir les informations sur l'état des réservations et vérifier les conditions d'accueil en conséquence
- Recueillir les informations sur les plats du jour et sur les quantités préparées
- Préparer un argumentaire pour présenter les plats
- Se mettre à disposition des clients (Installation du client, Faire preuve d'attention à l'égard des clients)
- S'enquérir de la satisfaction du client tout au long du service
- Renseigner le client sur les points de curiosité locaux, les services disponibles.

CONTENU DE LA FORMATION

- Adopter une tenue impeccable et une hygiène corporelle irréprochable ainsi qu'une expression orale correcte
- Recueillir des informations sur l'état des réservations et anticiper ses activités en conséquences (habitudes de client, disposition des tables...)
- S'informer des plats qui seront servis le jour même (composition, points forts des plats, provenances, mode de cuisson...)
- Préparer un argumentaire visant à décrire les plats servis le jour même
- S'informer sur les quantités préparées pour le service
- Aider un client, si nécessaire, à s'installer (table à déplacer par exemple)
- Faire preuve d'attention de disponibilité à l'encontre des clients, les traiter avec le même égard
- Identifier le motif d'un repas, le type de repas (festif, affaires...)
- Identifier le profil de la clientèle, (le connaisseur, le payeur, le donneur d'ordre...)
- S'enquérir de la satisfaction du client tout au long du service
- Se tenir informé de l'actualité (aspects touristiques, hôtelier, taxi, pour renseigner le client)

