



## ACTIONS DE BRANCHES – 2022

# PRÉPARATION ET SERVICE TECHNIQUES DE BASE, PRESENCE ET COMPORTEMENT EN SALLE

### Objectifs :

Techniques de base, présence et comportement en salle.

### Programme détaillé :

#### **L'importance d'une bonne mise en place**

- La connaissance des locaux, du mobilier et du matériel
- La mise en place du restaurant
- Briefing avec les équipes en salle et en cuisine
- La tenue du poste

#### **La prise en charge du client : placement, suivie ...**

- Le cycle de service en restauration et l'adaptabilité aux situations (réservation, accueil, prise de commande, service, encaissement, départ)
- La préparation commerciale à l'information et présentation des boissons
  - Le service des boissons
- La préparation commerciale à l'information et présentation des mets
  - Le service des mets
  - Les accords mets et vins
- Les techniques et préparations spécifiques

#### **Les attentes du client durant le service**

- Sympathie et amabilité
- Rapidité de service
- Être dirigé
- Être reconnu
- Bénéficier des services d'un restaurant traditionnel
- La prise en charge (Covid)
- Organisation matérielle et organisation interne (respect des gestes barrières et des protocoles)

## **Attitude et comportements**

- Perception : image de soi, image des autres, image de l'entreprise
- S'affirmer « ni hérisson, ni paillason »
- Savoir s'impliquer
- Savoir-faire attendre
- Savoir prendre congé

## **Méthode pédagogique :**

Études de cas, mises en pratiques, questions de connaissance

## **Validation :**

Attestation de fin de formation

## **Calendrier :**

✓ 21h

## **Lieu :**

Présentiel