



TECHNIQUES DE BASE PRÉPARATION ET SERVICE

PREMIÈRE JOURNÉE

MODULE 1

3h00

ORGANISATION DES POSTES ET DU SERVICE

Objectifs

- Optimiser l'efficacité du service en salle par une organisation rigoureuse et une coordination fluide avec la cuisine.

Contenu

- Les moyens techniques : matériel, équipements, outils de communication
- Organisation du travail et répartition des tâches selon les postes
- Coordination avec la cuisine : communication, timing, gestion des flux
- Gestion des imprévus et adaptation en situation de service



ATELIER PRATIQUE

Simulation d'un briefing d'équipe avant service

Mise en place d'un plan de salle et répartition des rôles

MODULE 2

4h00

LA MISE EN PLACE

Objectifs

- Maîtriser la préparation de la salle et des éléments de service pour garantir une expérience client harmonieuse.

Contenu

- Décoration et ambiance : cohérence avec le concept du restaurant
- Disposition des tables selon le type de service
- Nappage, pliage de serviettes, mise en place du couvert
- Organisation de la console et du matériel de service
- Préparation du plateau de fromages et du chariot des desserts



ATELIER PRATIQUE

Réalisation complète d'une mise en place de salle

Présentation et dressage d'un chariot de fromages et de desserts

TECHNIQUES DE BASE PRÉPARATION ET SERVICE

DEUXIÈME JOURNÉE

MODULE 3

4h00

LE SERVICE

Objectifs

- Appliquer les techniques de service adaptées à chaque situation et valoriser les mets et boissons proposés.

Contenu

- Rappel des différents types de service : à l'assiette, à l'anglaise, à la française, au guéridon
- Le service du vin et des boissons : techniques, températures, verrerie
- Associations mets et vins : principes d'accords et conseils clients
- Les ports, le débarrassage et la synchronisation du service
- Organisation et déroulement des repas d'exception : fêtes, buffets, séminaires



ATELIER PRATIQUE

Mise en situation de service complet (entrée, plat, dessert, boissons)
Simulation d'un service de banquet ou de séminaire

MODULE 4

3h00

L'ACCUEIL ET LA PRISE EN CHARGE DU CLIENT

Objectifs

- Développer une posture professionnelle et un sens du service personnalisé pour fidéliser la clientèle.

Contenu

- Attitudes et comportements d'accueil : posture, langage, sourire, écoute
- Prise en charge adaptée selon le type de clientèle (affaires, loisirs, habitués, groupes)
- Le conseil : présentation de la carte, argumentation, valorisation des produits
- La prise de commande et son exécution : coordination avec la cuisine et le bar
- La facturation et la clôture du service



ATELIER PRATIQUE

Jeux de rôle : accueil, conseil, gestion des réclamations
Simulation complète de la prise de commande à la facturation