

# FORMATION SERVICE EN SALLE

## ACCUEILLIR ET SERVIR LE CLIENT

### Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- Maîtriser les techniques d'accueil de la clientèle
- Assurer le déroulement d'un service en salle avec professionnalisme
- Assurer une prestation de qualité et répondre efficacement aux attentes des clients

Dans le but de : Valoriser l'image de l'établissement

### Public

Toute personne qui exerce ou qui souhaite exercer le métier de serveur en restauration

### Prérequis

Aucun prérequis particulier.

### Durée

16 heures de formation réparties sur 4 matinées / après-midi de 4 h.

### Contenu

	<b>Appréhender l'importance de l'accueil dans un restaurant</b>
<b>Contenu</b>	<p>1<sup>ère</sup> partie :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adopter de bonnes pratiques d'hygiène</li><li>• Prendre conscience de l'impact de son image – le Grooming</li><li>• Valoriser ses qualités</li><li>• La communication verbale et non verbale</li></ul> <p>2<sup>ème</sup> partie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'accueil du client</li><li>• Identifier les besoins et attentes du client</li><li>• Acronyme S.E.R.V.I.R</li><li>• Rechercher les satisfactions complémentaires = satisfaction client</li><li>• La prise de congé des clients</li></ul>
<b>Outils pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Apports théoriques</li><li>- Exercices pratiques</li><li>- Mise en situation et jeux de rôles</li></ul>

	Professionaliser sa prestation
<b>Contenu</b>	Pour le service à la carte et pour un service collectif (repas à thème, évènement familiale, etc). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir prendre une commande :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Supports utilisés,</li> <li>○ Rédaction des bons,</li> <li>○ Transmission de l'information.</li> </ul> </li> </ul> Prise en compte de la situation sanitaire : savoir communiquer et se faire comprendre / s'exprimer avec un masque.
<b>Outils pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apports théoriques</li> <li>- Exercices pratiques</li> <li>- Mise en situation et jeux de rôles</li> </ul>

### Moyens pédagogiques

Au Centre DOCEO à Papeete : une des salles de DOCEO adaptée au nombre de participants  
 Avec l'expérience, le nombre idéal pour cette formation peut varier de 5 à 8 participants par session.  
 Un projecteur est utilisé durant la formation et les diapositives projetées sont distribuées et remises dans la pochette DOCEO offerte aux participants.  
 Les exercices et la progression pédagogique ont été travaillés et affinés avec de très nombreux polynésiens à Tahiti et dans les îles. Dans les îles, nous emportons un projecteur.

Dans une salle de formation adaptée pour la mise en pratique du service en salle (vaissellerie...) ou sur votre plateau technique

Supports et outils pédagogiques :

Activités rapides et créatives avant chaque début de formation. Mettre à l'aise les participants : **Ice Breaker**  
 Création d'un **compte social** privé pour l'ensemble du groupe et pour la durée de la formation.

\* **In English Now** : S'approprier en anglais quelques points vu dans la partie.

➔ Possibilité d'utiliser une plateforme d'animation en présentiel (Wooclap par exemple)

\***Geste pour la planète** : Notion de développement durable traitée sous forme d'une question de réflexion et de responsabilisation

### Evaluation – Attestation – Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation.  
 Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant.

### Les PLUS DOCEO

La formation est réalisée par une intervenante professionnelle qui après avoir effectué ses classes en Ressources Humaines au sein d'un grand Resort de Luxe sur le fenua a saisi l'opportunité de créer sa plateforme d'offres d'emploi spécialisée en Hôtellerie-Restauration en Outre-Mer (Polynésie Française – Nouvelle-Calédonie et Antilles). Plus de dix années dans le tourisme comme Recruteuse, Coach et Formatrice. Sa passion, le sens de l'accueil !