



MODALITÉ DE LA FORMATION

- Présentiel.
- Possibilité d'entrer en formation à tout moment.

DURÉE DE LA FORMATION

12 mois.

PUBLIC

- Tout public ayant idéalement une première approche du milieu professionnel.
- Accessibilité à tout pour tous.

PRÉREQUIS

- Être âgé.e de 16 ans minimum
- Niveau A2 en anglais du CECRL requis.

FORMATEUR

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions, avec les compétences pédagogiques à mettre en œuvre les formations.

MÉTHODOLOGIE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques et formation pratique sur plateau technique.

SUIVI ET ÉVALUATION

- Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques en centre et en entreprise.
- Diplôme délivré par une commission paritaire sur la base du suivi en continu des compétences acquises en centre de formation et en entreprise, et d'une évaluation finale par un binôme de jury.
- Délivrance d'un diplôme de la branche professionnelle.
- Possibilité de valider l'intégralité, un ou plusieurs blocs de compétences.

OBJECTIFS

- Accueillir un client et traiter les réclamations.
- Effectuer les opérations de service des plats au sein d'un établissement de restauration selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires.
- Organiser le travail et motiver l'équipe.
- Commercialiser les produits des cartes et conseiller le client.

RÉSULTATS

En 2022 : 100%

COÛT PÉDAGOGIQUE

Formation à 100 % prise en charge dans le cadre d'une alternance. Pour tout autre dispositif, rapprochez-vous de votre centre pour étudier les moyens de financement.

CONTENU

I. Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

- Établir un contact efficace et adapté au client.
- Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service.
- Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client.

II. Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

- Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client.
- Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client.

III. Assurer la sécurité des personnes et des lieux

- Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients.
- Intervenir en cas d'incident.

IV. Organiser le travail et superviser l'équipe

- Organiser le travail.
- Superviser le travail de l'équipe.
- Optimiser le fonctionnement de l'équipe.

V. Effectuer un service en salle traditionnel

- Préparer la salle et les espaces attenants.
- Mettre en place les tables dans un service traditionnel.
- Accueillir et accompagner les clients en salle.
- Prendre une commande en salle et la transmettre.
- Effectuer un service à table.
- Clore un service en salle.

VI. Gérer l'encaissement

- Procéder à l'ouverture de la caisse.
- Accueillir un client en caisse.
- Procéder à l'encaissement des articles ou produits.
- Fermer son poste de caisse.

VII. Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles

- Comprendre, parler et écrire.
- Niveau B1 du CECRL.

Voie d'accès : alternance, VAE, CPF, etc., selon le statut du candidat

Délai d'accès : selon voie d'accès compris entre 5 et 30 jours

Contact, informations complémentaires et indicateurs disponible sur notre site Internet : www.cfahconseil.com