

Modalité

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

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, animations pédagogiques et formation pratique.

Durée de la formation

En apprentissage, la durée de la formation est à minima de 25% du temps de travail. En contrat de professionnalisation ou en proA, la durée de la formation est comprise entre 15% et 25% du temps de travail.

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.

Suivi et évaluation

- Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques en centre et en entreprise ;
- Certification délivrée 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'une certification de niveau 4 de la branche professionnelle.

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.***