

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

Niveau 3 validé dans la branche professionnelle.
Expérience significative dans un ou plusieurs emplois de salle est attendue Niveau B1 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.

Durée de la formation

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 ;
- Coordonner la relation salle cuisine

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 5 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 - Organiser et assurer le bon déroulement du service en salle (RNCP39224BC01)

- Préparer le service en établissant le planning, le plan de salle, la répartition des tâches
- Assurer les bonnes conditions d'accueil des clients
- Faire respecter les procédures d'accueil
- Traiter les réclamations
- Contrôler la conformité de la mise en place, le respect des règles d'accueil, les règles de sécurité et d'hygiène
- Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client
- Prendre les commandes et conseiller le client
- Optimiser le chiffre d'affaires
- Assurer la fluidité du service en salle
- Préparer les opérations d'encaissement
- Contrôler la caisse

d'échanges formels (briefings et débriefings) et informels

- Maintenir la cohésion d'équipe
- Gérer les situations délicates au sein de l'équipe
- Prévenir les situations de crise
- Accompagner la montée en compétences des membres de l'équipe

II. Participer à la gestion et à la commercialisation de l'offre du restaurant (RNCP39224BC02)

- Evaluer les besoins en matériel et en boissons
- Réaliser les commandes nécessaires auprès des fournisseurs
- Etablir un devis pour un événement
- Répondre à la demande du client et aux objectifs commerciaux de l'établissement
- Superviser l'intervention de prestataires extérieurs
- Suivre et contrôler le respect du cahier des charges

III - Manager et animer l'équipe en salle (RNCP39224BC03)

- Renforcer l'équipe ou assurer un remplacement en déclenchant le recours à des recrutements ou à des ressources supplémentaires
- Conduire les différents types d'entretien
- Argumenter de manière objective auprès de la direction sur les décisions à prendre et les actions à mettre en place
- Accueillir les nouveaux collaborateurs
- Animer l'équipe en organisant des temps