

Service et vente en restauration

Durée : 14 heures

Modalité : Présentiel

Lieu : En centre de formation (inter) ou sur site client (intra)

Délai d'accès moyen : Entre 2 et 4 semaines après réception du dossier d'inscription complet et validation des prérequis, sous réserve des disponibilités du planning.
Pour les formations en intra-entreprise, ce délai peut être adapté selon les besoins de l'établissement client (généralement 1 à 3 semaines).

Effectif conseillé : 4 à 8 participants

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Organiser efficacement la mise en place et le déroulement du service.
- Maîtriser les techniques de service des mets et des boissons selon les standards professionnels.
- Adopter une posture et une communication adaptées à la relation client.
- Développer un argumentaire commercial cohérent avec l'offre de restauration.
- Assurer un service fluide, soigné et professionnel du début à la fin.

Déroulé pédagogique

Avant la formation

Accueil et présentation du déroulé.

QCM d'entrée pour positionner les connaissances initiales.

Expression des attentes individuelles.

Module 1 – Organisation et préparation du service (4 h)

Principes d'hygiène et de sécurité.

Lecture du plan de salle et coordination avec la cuisine et le bar.

Préparation du poste : vaisselle, verrerie, linge, matériel.

Dressage des tables selon les standards : gastronomique, brasserie, banquet.

Atelier pratique : mise en place complète d'une salle avant service.

Module 2 – Techniques de service de base et vente suggestive (5 h)

Typologies de service : à l'assiette, au plateau, au guéridon, au comptoir.

Service des boissons : vins, eaux, boissons chaudes.

Enchaînement logique des étapes de service.

Introduction à la vente en salle : principes de la vente suggestive, écoute active, argumentaire.

Atelier : exercices pratiques de service et de conseil au client.

Public cible

Personnels de salle, commis, serveurs, chefs de rang, employés polyvalents ou toute personne souhaitant acquérir ou consolider les fondamentaux du service et de la vente en restauration.

Prérequis :

Compréhension du français oral et écrit.

Aucune compétence technique exigée.

Motivation pour le travail en équipe, le contact client et le service.

Module 3 – Comportement professionnel et relation client (3 h)

Posture, tenue et présentation professionnelle.
 Communication verbale et non verbale.
 Gestion des émotions, du stress et des priorités.
 Travail en équipe et coordination interservices.
 Exercices : jeux de rôle, analyse de situations concrètes et débriefing collectif.

Module 4 – Mise en pratique et évaluation des acquis (2 h)

Application complète des protocoles de mise en place et de service.
 Mise en situation réelle ou simulée de service complet.
 Observation du comportement professionnel, respect des consignes et gestion de l'espace client.
 Évaluation finale
 Débriefing et autoévaluation.

Méthodes pédagogiques proposés et adaptés à la modalité présentielle

Actives et expérimentielles : démonstrations, ateliers de gestes professionnels, mises en situation.

Participatives : travaux en binôme, échanges d'expériences, observation croisée.

Réflexives : autoévaluations et débriefings en fin de module.

Moyens pédagogiques mobilisés

Formateur expert en service, arts de la table et communication commerciale.

Restaurant pédagogique équipé : tables, vaisselle, verrerie, linge, plateaux, guéridon, bar.

Matériel conforme aux normes d'hygiène et de sécurité.

Supports pédagogiques :

Fiches techniques et check-lists de service.

Vidéos pédagogiques, diaporamas et fiches de poste.

Grilles d'observation et d'autoévaluation.

Livret "Préparation et Service en Restauration".

Evaluation et validation

Évaluation formative continue

QCM (règles d'hygiène, organisation, service)

Mise en situation pratique notée

Validation : attestation de fin de formation délivrée après obtention d'une note ≥ 14/20

Documentation remise aux stagiaires

Livret « Préparation et service »

Fiches de synthèse sur les types de service et règles de mise en place

Check-list organisationnelle (avant, pendant, après service)

Guide de communication et de posture professionnelle

Ressources numériques (clé USB ou lien sécurisé)

Modalités de suivi

Feuille d'émarginement signée par demi-journée

Questionnaire de satisfaction stagiaire



Accessibilité

Nos formations sont accessibles à tous.

Un aménagement peut être proposé après échange avec le référent handicap

Tarif et conditions financières

En inter-entreprises : 39 € ht/h

En intra-entreprise : 1100 € ht/Jr

Indicateurs de satisfaction (Année 2024)

Taux de satisfaction stagiaires : 100%