

## MAITRISER L'ART DU SERVICE EN SALLE

Action de formation réalisée selon les articles L.633.-1 et 6313-2 du Code du Travail

**PUBLIC VISE** : tout public et personne en situation de handicap

**PRE-REQUIS** : aucune

**MODALITE D'EVALUATION** : contrôle continu

**SANCTION** : certificat de réalisation

### **ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION :**

- ✚ Durée totale de la formation : minimum 14 heures
- ✚ Horaires : selon emploi du temps du stagiaire
- ✚ Rythme : suivant les disponibilités du stagiaire demi-journée ou journée de 7h
- ✚ Mode d'organisation pédagogique : individuel présentiel
- ✚ Lieu de formation : entreprise, domicile ou organisme de formation

### **Formateur intervenant :**

Pour toutes informations sur votre formateur, veuillez contacter votre référente pédagogique au 02 51 24 23 41

**Coût de la formation** : 70€/h TTC Tarifs indiqués nets de TVA (TVA non applicable selon l'article 261-4-4 du Code Général des Impôts)

**Délai d'accès** : 15-30 jours (selon réception de l'accord)

**Votre contact dans l'organisme de formation** : Audrey BOUTAULT – 02 51 24 23 41 – [aboutault@bg2i.fr](mailto:aboutault@bg2i.fr)

### **Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :**

- ✚ Moyens pédagogiques : présentation – analyse – restitution – échange
- ✚ Moyens techniques : accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un tableau blanc – imprimante - manuelles – vidéoprojecteur (sur demande)
- ✚ Moyens d'encadrement : formateur expérimenté dans son domaine de compétences

### **Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :**

- ✚ En amont de la formation ou lors du démarrage de celle-ci, entretien de positionnement individuel et d'analyse des besoins pour adapter la formation aux attentes du stagiaire bénéficiaire
- ✚ Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation
- ✚ Suivi de l'exécution : feuille de présence signée par le stagiaire à chaque séance
- ✚ Un certificat de réalisation et une attestation de formation seront remis au stagiaire à l'issue de la formation
- ✚ Appréciation des résultats : A la fin de la formation, un questionnaire de satisfaction est adressé à chaque stagiaire
- ✚ Un certificat de réalisation est adressé sur demande au commanditaire / financeur (Caisse des Dépôts et Consignations, FAF, OPCO).

## **OBJECTIFS :**

- ❖ Maîtriser les techniques de base et avancées du service en salle (portage, dressage, débarrassage)
- ❖ Adopter une posture professionnelle et une communication efficace pour optimiser l'expérience client,
- ❖ Gérer toutes les étapes du service, de l'accueil à l'encaissement, de manière fluide et rapide
- ❖ Promouvoir les produits et maximiser les ventes additionnelles

## **PROGRAMME :**

### ❖ **Préparation et mise en place**

#### **Le briefing d'avant service**

- Comprendre le menu du jour, les ruptures, les suggestions et les allergies,
- Le rôle et la coordination entre la cuisine et la salle

#### **Maîtrise du matériel**

- Connaître les différents types de vaisselle, de couverts et de verrerie,
- Techniques de polissage et vérification de la propreté

#### **Le dressage parfait**

- Respect des standards de la maison (nappage, couverts, verres)
- Le dressage pour différents types de repas (à la carte, menu, dégustation, banquet)

### ❖ **L'accueil et la posture**

#### **L'art de l'accueil**

- Le langage corporel : sourire, regard, démarche
- Accompagnement à la table et installation des clients (priorités, placement, lead-in)
- La gestion du vestiaire et des objets personnels

#### **La présentation de la carte**

- Quand, comment et à qui présenter les cartes (menus et vins).
- Le rôle du responsable de rang et du commis.
- Offrir la boisson d'accueil et les amuse-bouche.

#### **La prise de commande**

- Techniques de mémorisation (ou utilisation de la technologie).
- Poser les questions de précision (cuisson, accompagnements, allergies).

### ❖ **Le Service de Boissons et le Vin**

#### **Maîtrise du service des boissons non alcoolisées :**

- Service des carafes d'eau, des bouteilles.
- Le service des boissons chaudes (café, thé, infusions).

#### **Le protocole du service du vin :**

- Présentation de la bouteille, ouverture et *chambrage*.
- Laisser goûter et servir (ordre, quantité).
- Gestion de la cave et des ruptures.

❖ **Les Techniques de Service et Débarrassage**

✚ **Les techniques de portage :**

- Porter les assiettes (à l'assiette, au plat, à la française).
- Le service des sauces et des accompagnements.

✚ **La gestion du cycle du repas :**

- Le *timing* parfait : servir et débarrasser au bon moment.
- Débarrasser correctement (ordre des couverts, assiettes, miettes).
- La synchronisation du service à table pour les convives.

❖ **La Vente Additionnelle et la Fidélisation**

✚ **Les techniques d'Up-selling :**

- Proposer des produits haut de gamme (vins, spiritueux).
- Vendre les suggestions du chef de manière descriptive et engageante.

✚ **Le Cross-selling :**

- Inciter à la consommation de dessert, café, digestifs.
- Présenter les offres de fidélisation de l'établissement.

✚ **Le suivi de la satisfaction :**

- Vérifier discrètement le déroulement du repas.
- Répondre aux questions sur les ingrédients, l'origine, etc.

❖ **Gestion des Situations Délicates**

✚ **Gérer les plaintes :**

- Écouter, s'excuser et trouver rapidement une solution de compensation.
- Problèmes fréquents : erreur de commande, attente, plat froid.

✚ **Le service en cas d'affluence :**

- Prioriser les tâches et les tables.
- Maintenir le calme et le sourire sous la pression.

✚ **L'encaissement et le départ :**

- Préparer l'addition et gérer les paiements séparés
- Gérer les pourboires (*tips*) et la fin de service.
- Prendre congé du client et l'inviter à revenir.

#### **Méthodes et outils pédagogiques utilisés :**

- ✚ Un accompagnement constant du formateur tout au long de la formation
- ✚ Un entretien téléphonique a lieu en amont avec le formateur pour définir les besoins du stagiaire
- ✚ Des documents visuels sont analysés et des exercices écrits et oraux sont réalisés
- ✚ Une évaluation progressive des acquis se fait étape par étape avec validation par le formateur.

#### **Suivi et évaluation à l'issue de la formation :**

- ✚ Un positionnement individuel de chaque stagiaire en amont de la formation par questionnaire
- ✚ Des exercices seront réalisés en continu durant la formation
- ✚ Un questionnaire d'évaluation individuel de la satisfaction sur le stage est rédigé par le stagiaire en fin de parcours de formation.

#### **A l'attention des personnes en situation de handicap :**

- ✚ Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation.
- ✚ Aussi, si vous rencontrez une quelconque difficulté, nous vous remercions de contacter directement la référente handicap.

#### **Application du RGPD par Bg2i Formations :**

- ✚ Les informations fournies et saisies dans les documents contractuels de formation qui sont échangés entre nos deux structures, sont utilisés uniquement dans le cadre de notre relation commerciale.
- ✚ Par votre retour de documents vous acceptez l'utilisation de vos informations exclusivement par Bg2i Formations le temps de la formation et de son traitement amont et aval.
- ✚ Vous pouvez à tous moments exercer vos droits en lien avec la réglementation RGPD, en adressant un mail individualisé précisant vos attentes : [info@bg2i.fr](mailto:info@bg2i.fr)

#### **Indicateur de résultats de Bg2i Formations en 2024 :**

- ✚ 3.697 heures réalisées dans notre organisme de formation
- ✚ 136 stagiaires ont réalisé leur formation au sein de notre organisme

#### **Documents contractuels fournis :**

- ✚ Toutes les actions de formation dispensées par Bg2i Formations font l'objet d'une convention de formation car elles sont dispensées à des particuliers.
- ✚ Tout document contractuel est accompagné du programme descriptif de l'action de formation et du règlement intérieur.

#### **Engagement de la qualité BG2i Formations :**

L'organisme prestataire d'actions de développement des compétences satisfait aux exigences du Décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle. Les formateurs BG2i Formations appliquent la charte qualité définie par BG2i Formations. L'intervenant est spécialisé en Formation des Adultes (copie des diplômes et références clients sur simple demande).