

L'accueil client en restauration : mettre en place la qualité de service

Formation
adaptée



Permettre aux ouvriers de restauration collective de développer le contact avec la clientèle, d'avoir une posture chaleureuse et souriante, favorisant la mise en place de la qualité de service.

PUBLIC & PRÉREQUIS

- ✓ Ouvriers en ESAT, en EA ou en IMPro
- ✓ Travailler dans un atelier de restauration

PROFIL DES INTERVENANTS

- ✓ Chef de projet restauration

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- ✓ Exercices de mises en situation de service au Self
- ✓ Diaporama de présentation des attitudes adaptées
- ✓ Remise d'un support pédagogique et questionnaire d'évaluation des acquis en fin de session

MODALITÉS DE VALIDATION

- ✓ Une attestation de formation sera délivrée à l'issue de la formation
- ✓ Un bilan pédagogique global et individuel sera remis à l'établissement

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Comprendre les attentes du client dans un restaurant
- ✓ Comment bien accueillir le client
- ✓ Acquérir une posture d'accueil : adopter les mots clés, et les attitudes professionnelles

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Échanges et réflexions sur l'importance de la satisfaction du client
- ✓ L'accueil chaleureux, souriant
- ✓ La communication adaptée pour renseigner le client
- ✓ La gestuelle, le comportement de service
- ✓ Les atouts de la qualité de service
- ✓ Le service des plats

Coût	Dates - Durée	Participants	Lieu	Contact
850 €	1 journée	10 personnes	Intra établissement ou Pessac Magellan	bmformation@adapei33.com Tél. 05 56 02 31 73 Thierry Dumora - 06 12 23 47 82 9 rue Claude Chappe - 33600 Pessac