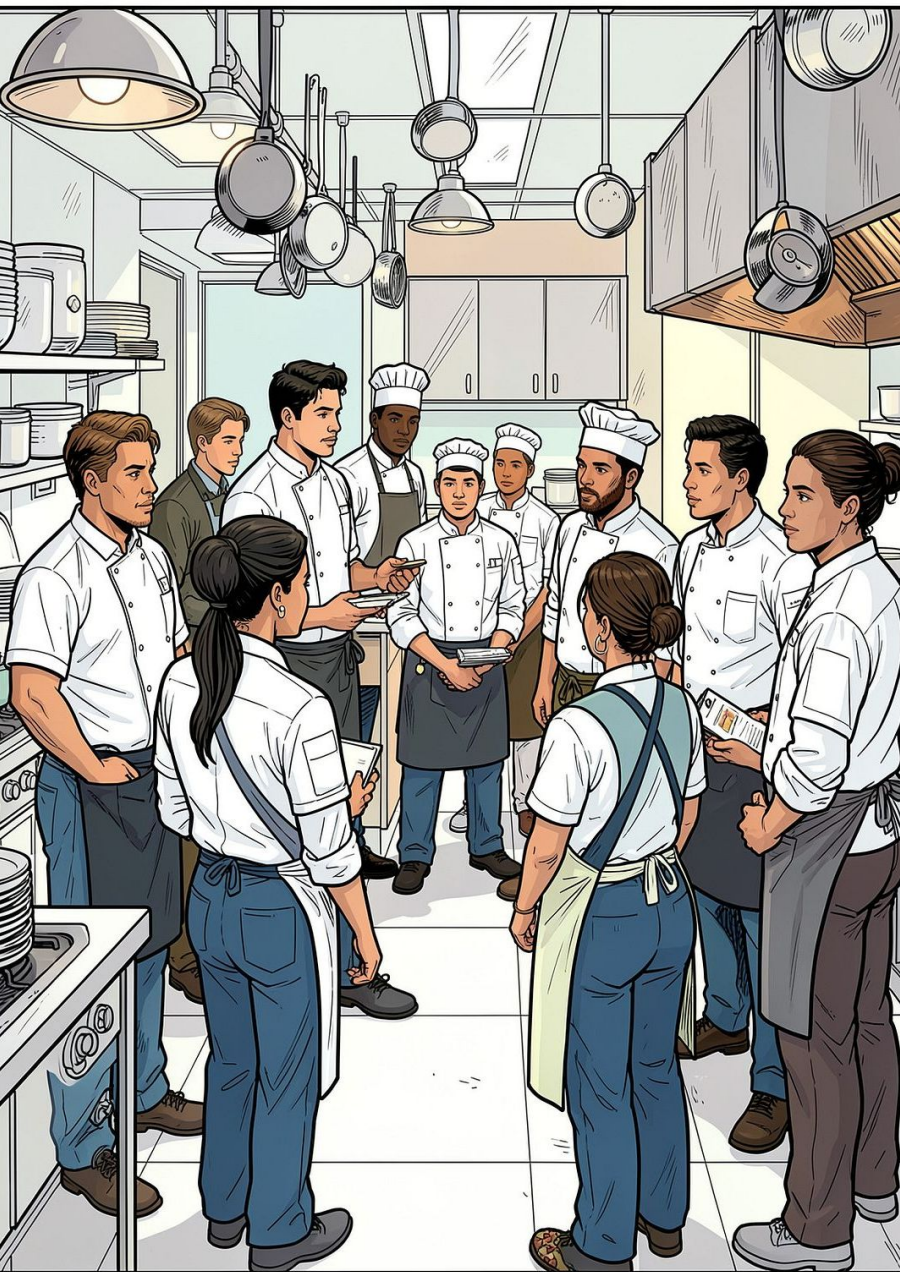


A detailed illustration of a formal restaurant interior. Several round tables are covered with white tablecloths and set with plates, glasses, and cutlery. Waiters in white shirts, black vests, and black hats are serving guests. The guests are dressed in formal attire. The room features large windows with curtains, a chandelier, and framed portraits on the walls.

Programme de formation : Service en salle et relation client

Formaka est un organisme de formation professionnelle continue, certifié Qualiopi, spécialisé dans l'accompagnement des adultes pour le développement de leurs compétences.



Publics visés et prérequis

Publics visés

- Professionnels de la restauration
- Chefs
- Cuisiniers
- Pâtisseries
- Serveurs et personnel en lien avec les thèmes abordés.

Prérequis

- Savoir lire et écrire le français
- Être en contact avec la clientèle

Objectifs et compétences visées

Objectifs de la formation

- Améliorer la qualité du service en salle.
- Gérer les relations clients et traiter les plaintes efficacement.
- Créer une expérience client mémorable / fidéliser la clientèle.

Aptitudes et compétences visées

Accueil client
professionnel

Gestion des
plaintes

Communication
efficace

Travail en équipe
salle/cuisine

Modalités d'évaluation et méthodes pédagogiques

Modalités d'évaluation

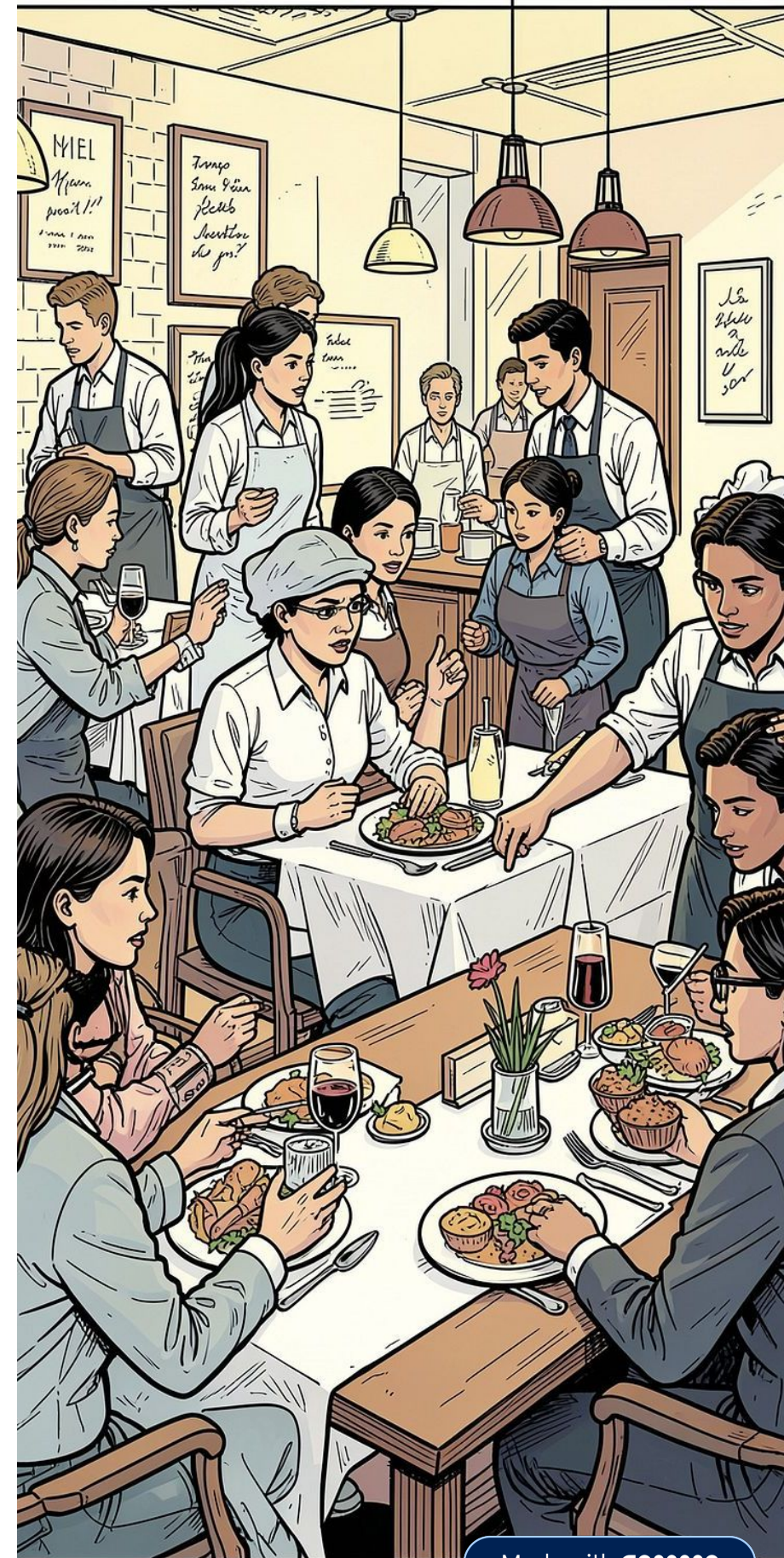
- Test de positionnement
- Quiz de connaissances
- Grille d'acquisition
- QCM, Cas pratique et exercice tout au long de la formation
- Évaluation finale théorique et pratique

Méthodes pédagogiques

- Démonstratif
- Interrogative
- Applicative
- Informative

Moyens pédagogiques

- Salle de formation équipée (vidéoprojecteur, tableau, paperboard)
- Supports visuels : PowerPoint, vidéos pédagogiques
- Fiches techniques (prise de commande, gestion client, protocole service)
- Jeux de rôle et mises en situation
- Études de cas réels issus de la restauration
- Exercices pratiques reproduisant des situations professionnelles



Modalités d'accès, délai et tarif

Modalités d'accès

- Prise de contact sur le site internet et/ou par téléphone
- Envoi de l'évaluation des besoins et du programme de formation
- Après analyse de celle-ci et validation des objectifs de formation, nous validons votre inscription

Délai d'accès

- 14 jours

Durée de la formation

- 3 jours (21 heures)

Tarif de la formation

- 500,00 € HT par participant

Débouchés professionnels

- Restauration commerciale (restaurants, brasseries)
- Restauration collective
- Hôtellerie
- Services traiteurs
- Métiers de service et relation client

Accessibilité PSH / PMR : OUI

- PMR/ PSH : oui, merci de nous contacter pour prévoir un aménagement si possible.
- Contact référent handicap : Kareman Philippe
- Support de contact : Tél : 07-66-60-22-48 / Mail : contactformaka@gmail.com
- Délai de réponse : 24 à 48 heures (jours ouvrées)

Jour 1 — Fondamentaux du service en salle

Accueil et présentation

- Présentation du formateur et des participants
- Recueil des attentes et objectifs

Introduction au service en salle

- Rôle du service dans l'expérience client
- Importance de l'image et de la qualité de service

Attitudes et comportements professionnels

- Posture, tenue et présentation
- Savoir-être et relation client
- Gestion du stress et des priorités

Communication avec les clients

- Techniques de communication verbale et non verbale
- Écoute active et reformulation

Activité pratique

- Jeux de rôle : accueil client et prise de contact

Jour 2 – Techniques et gestion de la relation client

Gestion des situations difficiles

- Identifier les types de clients
- Gérer les conflits et les réclamations
- Techniques de désamorçage

Techniques de prise de commande

- Structurer une prise de commande efficace
- Conseiller et valoriser les produits
- Éviter les erreurs

Coordination salle / cuisine

- Communication interne
- Organisation du service
- Gestion des priorités

Étude de cas

- Analyse de situations réelles
- Travail en groupe

Exercice pratique

- Simulation de service complet

Jour 3 — Mise en pratique et amélioration continue

Ateliers pratiques

- Mises en situation complètes
- Service client simulé

Analyse des retours clients

- Exploiter les avis clients
- Identifier les axes d'amélioration

Amélioration continue

- Mettre en place des actions correctives
- Développer la fidélisation client

Cas pratiques

- Gestion d'un client insatisfait
- Gestion d'un service sous pression

Évaluation finale

- Quiz de validation des acquis
- Évaluation pratique

Synthèse et plan d'action

- Bilan des compétences acquises
- Plan d'amélioration individuel

Clôture et remise des attestations

- Remise des certificats et retour d'expérience des participants