

Objectifs :

- Améliorer le savoir faire de l'agent de restauration dans l'accueil des enfants
- Mettre en œuvre les phases relationnelles et techniques de communication
- Savoir s'organiser dans son travail pour apporter de l'efficacité au service
- Connaître les critères de performance d'un service réussi

Participants :

Agent de restauration – Chef d'équipe

Niveau ou connaissances préalables requis:

Travailler et participer au service dans un établissement scolaire

Méthode Pédagogique:

Active et participative
Exercices pratiques
Utilisation des expériences

Durée:

7 heures

Evaluation des acquis :

- Contrôle des connaissances théoriques par la mise en place:
- d'un questionnaire en début et en fin de formation
 - Mise en situation des participants

DEVELOPPER LE SAVOIR FAIRE DE L'AGENT DE RESTAURATION

La symbolique de l'instant repas chez l'enfant

La connaissance et attentes des enfants
L'évolution du contexte socio-familial
La détermination des attentes sur le repas

Détermination du Cercle de Qualité de service

Les techniques de communication autour de l'accueil
Le processus relationnel
Les techniques de communication sur la prestation
L'environnement

La connaissance de l'enfant

Le développement et mécanisme du gout
Le rôle de l'agent dans l'éducation nutritionnel de l'enfant

Les différentes phases d'un service réussi

Les étapes incontournables de la mise en place
La connaissance des plats
Le travail sur les étapes clés
La gestion du service