

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
- Connaitre les techniques de mise en valeur des prestations
- Savoir s'organiser dans son travail pour apporter de l'efficacité au service

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

L'AGENT DE RESTAURATION : LE SAVOIR FAIRE ET LA MISE EN VALEUR DES PRESTATIONS

Le Cercle de Qualité de service

Les attentes des enfant sur l'instant repas
Les techniques de communication autour de l'accueil
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 principes de la mise en valeur de la prestation

Définition du FRAC (Fraicheur – Relief – Abondance – Couleurs) et application
Les astuces pour créer un impact
Les principes de la mise en valeur du Self

Les différentes phases d'un service réussi

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