

## Objectifs :

- Appliquer les différentes étapes préparatoires d'un service
- Savoir s'organiser dans son travail pour apporter de l'efficacité au service
- Connaître les critères de performance d'un service réussi
- Améliorer la phase relationnelle et techniques de communication

## 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

# LE SERVICE – RESTAURATION SCOLAIRE

## *Déterminer les critères de performance d'un service réussi*

Réflexion sur le service  
La connaissance des techniques de communication  
La définition du Cercle de qualité  
La détermination des critères de performance

## *Les phases préparatoires du service*

Les étapes incontournables de la mise en place  
La détermination d'une organisation de travail  
La connaissance des plats  
L'importance de l'équipe

## *Le déroulement du service*

Travail sur les étapes clefs  
Le comportement à adopter pendant le service  
La gestion du service : le réapprovisionnement

## *La fin de service*

L'agencement des prestations au self  
Les phases de nettoyage