

## 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
- Comprendre les enfants pour adapter sa phase relationnelle

## 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

# CONNAISSANCE DE L'ENFANT ET CERCLE DE QUALITE DE SERVICE

### *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  
La notion d'autorité

### *La connaissance de l'enfant*

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

### *La mise en application*

Création de jeux de rôle sur la mise en œuvre des points abordés sur la formation