

LES TECHNIQUES DU SERVICE EN SALLE DE RESTAURANT

Objectifs :

- Réaliser un service en salle de restaurant selon les règles du service
- Mettre en œuvre un dressage de table
- Organiser son travail dans le respect du relationnel cuisine/salle
- Gérer son service et apporter la qualité attendue par son client
- Adapter son comportement et maîtriser sa communication

Participants :

Personnel de service

Niveau ou connaissances préalables requis :

Débutant

Méthode Pédagogique :

Active et participative
Pratique culinaire
Utilisation des expériences

Durée :

21 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

La Mise en place – L'environnement - Décoration :

- Le nettoyage
- L'harmonie de la salle
- Les règles de dressage d'une table
- L'organisation du travail

La fonction du service restaurant :

- Approche des techniques relationnelles
- Compétences techniques
- Connaissance des mets

Les différentes techniques de service :

- A l'assiette – A l'Anglaise – A la Française – A la russe

Le déroulement du service :

- L'accueil du Client
- Les règles de bienséance
- L'organisation du service
- Le débarrassage

Méthodologie dans la relation

- Savoir communiquer avec son Client
- Le processus relationnel
- Les règles d'or du comportement

L'approche œnologique (nouveau)

- connaissance des cépages
- Savoir analyser un vin
- Le vocabulaire

Objectifs pédagogiques	Contenus	Méthodes et moyens pédagogiques	Supports pédagogiques (matériels)	Modalités d'évaluation	Durée indicative
Jour 1 – MATIN –					
S'inscrire dans le processus de formation	Présentation des objectifs, du contenu et de l'approche pédagogique de la formation Formulation des questionnements	Tour de table Prise en compte des attentes des apprenants et des besoins spécifiques.	Diaporama Objectifs et sommaire QUIZ	Evaluation diagnostic	30 min
Définir les différentes étapes de mise en œuvre d'un dressage de tables en salle de restaurant	Les différentes étapes préalables au service - Le nettoyage - La mise en place d'une carcasse - Les règles de dressage d'une table - L'organisation du travail	Méthode expositive Echanges et questionnement en grand groupe	Diaporama		1h00
Pause	Pause	Pause	Pause	Pause	15 min
Mettre en application les différentes étapes préalables au service	Mettre en place la carcasse Préparation du matériel nécessaire au dressage des tables Attribution des rangs et dressages tables Préparation du matériel de service	Méthode expositive et active : Echanges/questionnement Apport d'exemples	Salle de restaurant d'application	Tour d'horizon : Grille d'audit de la mise en place	1h00
Apprendre les différentes techniques de service	Accueillir le Client et prise de commande Les différentes techniques de service Mettre en application à travers des jeux de rôle	Méthode expositive et active : Démonstration + exercices pratiques	Diaporama Salle de restaurant		1h00
Jour 1 – APRES-MIDI					
Réaliser un service en salle de restaurant	Mettre en application les techniques de service en salle de restaurant à travers : l'accueil – la prise de commande – la réalisation d'un service encadré – le débarrassage – le nettoyage	Méthode pratique et active :	Salle de restaurant	Evaluation formateur	2h30
Pause	Pause	Pause	Pause	Pause	45 min
Faire le bilan pédagogique de la journée de formation	Debriefing de la journée et du service réalisé Préparation de la 2ième journée	Tour de table Reprise des points clefs par le formateur	Paperboard :	Evaluation sommative	1h00

Objectifs pédagogiques	Contenus	Méthodes et moyens pédagogiques	Supports pédagogiques (matériels)	Modalités d'évaluation	Durée indicative
Jour 2 – MATIN –					
Maitriser les différentes phases d'un service	<ul style="list-style-type: none"> • Identification des différentes phases du déroulement d'un service: • -L'accueil du Client et la méthodologie dans la relation • - Le processus relationnel • - Les règles d'or du comportement • -Le débarrassage 	Démonstration + exercices pratiques	Diaporama Salle de restaurant		1h00
Pause	Pause	Pause	Pause	Pause	15 min
Mettre en application les différentes étapes préalables au service	<ul style="list-style-type: none"> • Attribution des rangs • Mettre en place le dressage des tables • Préparation du matériel de service • Définir son organisation de travail 	Méthode expositive et active : Echanges/questionnement	Salle de restaurant d'application	Tour d'horizon : Grille d'audit de la mise en place	1h00
Apprendre les différentes techniques de service	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le Client et prendre une commande • Le service du vin • Le débarassage • Mise en application par des jeux de rôle 	Méthode expositive et active : Démonstration + exercices pratiques	Diaporama Salle de restaurant		1h30
Jour 2 – APRES-MIDI					
Réaliser un service en salle de restaurant	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en application les techniques de service en salle de restaurant à travers : l'accueil – la prise de commande – la réalisation d'un service encadré – le débarrassage – le nettoyage 	Méthode pratique et active :	Salle de restaurant	Evaluation formateur	2h30
Pause	Pause	Pause	Pause	Pause	45 min
Faire le bilan pédagogique de la journée de formation	Debriefing de la journée et du service Préparation de la 3ième journée	Tour de table Reprise des points clefs par le formateur	Paperboard :	Evaluation sommative	1h00

Objectifs pédagogiques	Contenus	Méthodes et moyens pédagogiques	Supports pédagogiques (matériels)	Modalités d'évaluation	Durée indicative
Jour 3 – MATIN –					
Identifier les caractéristiques d'un vin Savoir proposer un vin en accompagnement d'un plat	<ul style="list-style-type: none"> Approche oenologique : Identifier les principaux cépages et leurs caractéristiques -Savoir analyser un vin -Mettre en place un vocabulaire adapté 	Démonstration + exercices de dégustation	Diaporama Salle de restaurant		1h00
Pause	Pause	Pause	Pause	Pause	15 min
Mettre en application les différentes étapes préalables au service	<ul style="list-style-type: none"> Attribution des rangs Mettre en place le dressage des tables Préparation du matériel de service Définir son organisation de travail 	Méthode expositive et active : Echanges/questionnement	Salle de restaurant d'application	Tour d'horizon : Grille d'audit de la mise en place	1h00
Apprendre les différentes techniques de service	<ul style="list-style-type: none"> Savoir présenter un menu / recette / plat Adapter sa communication selon la règle des 4C Appliquer par des jeux de rôle 	Méthode expositive et active : Démonstration + exercices pratiques	Diaporama Salle de restaurant		1h00
Jour 3 – APRES-MIDI					
Réaliser un service en salle de restaurant	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en application les techniques de service en salle de restaurant à travers : l'accueil – la prise de commande- la proposition d'une carte de vin – la réalisation d'un service – le débarrassage – le nettoyage 	Méthode pratique et active :	Salle de restaurant	Evaluation formateur	2h30
Pause	Pause	Pause	Pause	Pause	45 min
Faire le bilan pédagogique de la journée de formation et de la formation	<ul style="list-style-type: none"> Debriefing du service et de la formation Evaluation sommative par les stagiaires Quiz individuel puis correction Bilan de la formation Evaluation de la satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> Synthèse du formateur Questions-réponses stagiaires/formateur Réflexion individuelle Tour de table final	<ul style="list-style-type: none"> Quiz Après Diaporama Questionnaire individuel d'évaluation de la satisfaction 	Evaluation sommative	1h30