

PROGRAMME DE FORMATION

Intégration en restauration

Développer rapidement l'autonomie des nouveaux collaborateurs en restauration en leur permettant d'appliquer les standards professionnels d'accueil, de service, d'hygiène et de sécurité dès leurs premières prises de poste.

Cette formation accélère l'intégration dans l'équipe, réduit les erreurs opérationnelles et améliore la qualité de service perçue par les clients, tout en sécurisant les pratiques au regard de la réglementation en vigueur.

Nouveaux employés en restauration commerciale ou collective, saisonniers, extras et renforts d'équipe en salle ou en cuisine.

| TAUX DE SATISFACTION | TAUX DE RÉUSSITE |
|-----------------------|-----------------------|
| <i>Non disponible</i> | <i>Non disponible</i> |

01

Objectifs de la formation

- Réaliser la mise en place d'une salle de restaurant selon les standards professionnels
- Assurer un service en salle complet, de l'accueil client à l'encaissement
- Coordonner les échanges entre la salle et la cuisine pendant un service
- Traiter une réclamation client en appliquant la méthode DESC
- Maintenir la qualité de service en situation de forte affluence
- Appliquer les procédures standards d'ouverture et de fermeture d'un restaurant

02

Informations concernant la formation

PUBLIC VISÉ

Nouveaux employés en restauration commerciale ou collective, saisonniers, extras et renforts d'équipe en salle ou en cuisine.

| | |
|-------------------------|--|
| DURÉE | 21,00 h — 3 j |
| INTERVENANT | Professionnel de la restauration expérimenté, ayant exercé des fonctions opérationnelles et d'encadrement. |
| ÉQUIPEMENTS NÉCESSAIRES | Tenue professionnelle adaptée. |
| PRÉREQUIS | Aucun prérequis. |
| MÉTHODES D'ÉVALUATION | Évaluations pratiques en situation simulée et quiz de validation des acquis (60% de réussite minimum). |

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- 01 Échanges interactifs à partir des expériences et représentations des participants
- 02 Études de cas issues de situations réelles en restauration
- 03 Travaux en petits groupes sur des scénarios d'intégration et d'organisation du service
- 04 Simulations de prise de commande, service en salle et communication client
- 05 Mises en situation pratiques sur les protocoles d'hygiène et de sécurité

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- 01 Support de cours récapitulatif du fonctionnement de l'établissement type et des rôles
- 02 Fiches mémo sur les standards d'accueil, de service et de communication
- 03 Fiches procédures hygiène, sécurité et circulation en salle/cuisine
- 04 Grilles auto-évaluations

MODALITÉS ET CONDITIONS D'ACCÈS

Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le début de la session, dans la limite des places disponibles.

03

Accessibilité

Notre référent handicap est disponible pour vous accompagner et adapter le programme selon vos besoins spécifiques. Nous mettons en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap. N'hésitez pas à nous contacter pour étudier ensemble les adaptations possibles.

RÉFÉRENT HANDICAP

Lakhdar Allioua

04

Contenu de la formation

Les opérations courantes en restauration

- Les procédures d'ouverture
- Le contrôle et le réassort des stocks
- Les procédures de fermeture
- La fermeture de caisse et les contrôles de fin de service
- Les check-lists opérationnelles : pourquoi et comment les utiliser

Le service en salle

- Accueil, accompagnement et installation du client
- Connaissance de la carte et gestion des allergènes
- Prise de commande (PAD, caisse, outils numériques)
- Coordination salle-cuisine et suivi des envois
- Gestion du rang, fluidité et encaissement

Posture professionnelle & relation client

- Les fondamentaux de la communication en restauration
- Adapter sa posture et son discours selon le profil client
- Les étapes clés d'une expérience client réussie
- Tenue professionnelle, vocabulaire métier et savoir-être

Gestion des situations difficiles & du stress

- Traitement des réclamations clients
- Gestion des conflits en équipe et avec la clientèle
- Identifier et gérer ses sources de stress en service
- Organisation et priorisation en période de rush
- Communication sous pression et travail en équipe

05

Nous contacter

| | |
|----------------------|-------------------------------|
| TÉLÉPHONE | 01 80 81 66 80 |
| EMAIL | lakhdar@alliouagc.com |
| HORAIRES D'OUVERTURE | Lun-Ven 9h-17h |
| ADRESSE | 58 Rue de Monceau 75008 Paris |
| SITE WEB | www.alliouagc.com |