

A detailed illustration of a restaurant interior. In the foreground, several diners are seated at tables with white tablecloths, engaged in conversation and eating. A waiter in a white shirt and dark apron is serving a plate of food to a table on the right. The background shows more tables and a large chandelier hanging from the ceiling. The overall style is a soft, painterly illustration with a warm color palette.

PROGRAMME DE FORMATION

Service en salle et relation client

Formaka est un organisme de formation professionnelle continue, certifié Qualiopi, spécialisé dans l'accompagnement des adultes pour le développement de leurs compétences.

 CERTIFIÉ QUALIOPi

 21 HEURES — 3 JOURS

€ 500 € HT / PARTICIPANT

Publics visés et prérequis

Publics visés

- Professionnels de la restauration
- Chefs
- Cuisiniers
- Pâtissiers
- Serveurs et personnel en lien avec les thèmes abordés

Prérequis

- Savoir lire et écrire le français
- Être en contact avec la clientèle





Objectifs et compétences visées

Objectifs de la formation

Améliorer la qualité du service en salle

Gérer les relations clients et traiter les plaintes efficacement

Créer une expérience client mémorable / fidéliser la clientèle

Aptitudes et compétences visées



Accueil client professionnel



Gestion des plaintes



Communication efficace



Travail en équipe salle/cuisine

Déroulé pédagogique — Jour 1

Fondamentaux du service en salle

01

Accueil et présentation

- Présentation du formateur et des participants
- Recueil des attentes et objectifs

02

Introduction au service en salle

- Rôle du service dans l'expérience client
- Importance de l'image et de la qualité de service

03

Attitudes et comportements professionnels

- Posture, tenue et présentation
- Savoir-être et relation client
- Gestion du stress et des priorités

04

Communication avec les clients

- Techniques de communication verbale et non verbale
- Écoute active et reformulation

05

Activité pratique

- Jeux de rôle : accueil client et prise de contact



Déroulé pédagogique — Jour 2

Techniques et gestion de la relation client

01

Gestion des situations difficiles

- Identifier les types de clients
- Gérer les conflits et les réclamations
- Techniques de désamorçage

02

Techniques de prise de commande

- Structurer une prise de commande efficace
- Conseiller et valoriser les produits
- Éviter les erreurs

03

Coordination salle / cuisine

- Communication interne
- Organisation du service
- Gestion des priorités

04

Étude de cas

- Analyse de situations réelles
- Travail en groupe

05

Exercice pratique

- Simulation de service complet



Déroulé pédagogique — Jour 3

Mise en pratique et amélioration continue

01

Ateliers pratiques

- Mises en situation complètes
- Service client simulé

02

Analyse des retours clients

- Exploiter les avis clients
- Identifier les axes d'amélioration

03

Amélioration continue

- Mettre en place des actions correctives
- Développer la fidélisation client

04

Cas pratiques

- Gestion d'un client insatisfait
- Gestion d'un service sous pression

05

Évaluation finale

- Quiz de validation des acquis
- Évaluation pratique

06

Synthèse et plan d'action

- Bilan des compétences acquises
- Plan d'amélioration individuel

07

Clôture et remise des attestations

- Remise des certificats et retour d'expérience des participants





Méthodes pédagogiques et moyens utilisés

Méthodes pédagogiques



Démonstratif



Interrogative



Applicative



Informative

Moyens pédagogiques

- Salle de formation équipée (vidéoprojecteur, tableau, paperboard)
- Supports visuels : PowerPoint, vidéos pédagogiques
- Fiches techniques (prise de commande, gestion client, protocole service)
- Jeux de rôle et mises en situation
- Études de cas réels issus de la restauration
- Exercices pratiques reproduisant des situations professionnelles

Modalités d'évaluation



Test de positionnement

Quiz de connaissances — Grille d'acquisition



QCM, cas pratique et exercice tout au long de la formation

Évaluation finale théorique et pratique



Feuille d'émargement par demi-journée et contrôle de l'assiduité

Questionnaire de satisfaction à chaud en fin de parcours



Attestation de fin de formation / certificat de réalisation

Remis sous réserve d'assiduité, conformément à l'article L.6353-1 du Code du travail





Informations pratiques

Durée de la formation

21h

Durée totale

Réparties sur 3 jours de 7 heures

1-4

Effectif conseillé

Stagiaires par session

14j

Délai d'accès

Avant le début de la formation

Modalités d'accès

- Prise de contact sur le site internet et/ou par téléphone
- Envoi de l'évaluation des besoins et du programme de formation
- Après analyse de celle-ci et validation des objectifs de formation, nous validons votre inscription

Formation organisée sur devis signé (inter ou intra-entreprise).

Tarif de la formation

500 €

HT par participant

Prestation exonérée de TVA en application de l'article 261-4-4° du Code Général des Impôts

Financement possible par un OPCO, sous réserve de demande de prise en charge avant le début de la formation

Modalité

Présentiel — Lieu : à préciser selon la session



Débouchés, accessibilité et contact

Débouchés professionnels

- Restauration commerciale (restaurants, brasseries)
- Restauration collective
- Hôtellerie
- Services traiteurs
- Métiers de service et relation client

Accessibilité PSH / PMR

- PMR : formation dispensée dans les locaux mis à disposition par le client — l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite dépend du site d'accueil ; merci de nous signaler toute contrainte en amont
- PSH : oui, merci de nous contacter pour envisager les aménagements nécessaires
- Contact référent handicap : Kareman Philippe
- Support de contact : Tél : 07-66-60-22-48 / Mail : contactformaka@gmail.com
- Délai de réponse : 24 à 48 heures (jours ouvrées)

Profil du formateur

Formateur disposant d'une expérience opérationnelle en restauration et relation client, maîtrisant les techniques d'accueil, de service en salle et de gestion des situations clients dans les secteurs de la restauration, de l'hôtellerie et des métiers de bouche.

Contact et référent pédagogique

Philippe Kareman, Directeur Général et référent pédagogique — contactformaka@gmail.com — 07-66-60-22-48.