

**2
JOURS**

- INTER
- 4 à 6 Participants
- COFA-MANAGEMENT 31/33 rue Etienne Richerand 69003 LYON

PUBLIC : Responsable de salle, personnel de salle, toute personne en charge de l'accueil dans un établissement de restauration ou hôtellerie.

PRE-REQUIS : Aucun

OBJECTIF DE LA FORMATION : Améliorer les compétences et performances du personnel en charge du service et/ou de l'accueil, acquérir des techniques d'accueil et de vente.

DETAIL DU PROGRAMME :

Savoir bien accueillir, servir et connaître le client pour être efficace

L'importance du savoir être et du savoir faire

L'importance de l'accueil et de la qualité de service

L'importance de la communication

La découverte du client, savoir adapter son offre au besoin du client

Savoir s'adapter face aux différents types de client

Le comportement professionnel en service et créer une synergie salle/cuisine

NATURE DE LA FORMATION : Adaptation au poste de travail et développement des compétences

METHODE PEDAGOGIQUES ET D'EVALUATION : Apports de connaissance, cas pratiques et jeux de rôles. Evaluation des connaissances (QCM & questionnaires).

MOYENS NECESSAIRES : Remise de documents et outils pour les travaux d'analyses

INTERVENANT : Animateur professionnel de la restauration et hôtellerie; diplômé de l'école hôtelière de Grenoble, du titre de formateur pour adulte, ancien maître d'hôtel, chef de rang et responsable de réception dans des établissements étoilés.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation