CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Le HUB formation & compétences
Loire-Atlantique - Mayenne - Maine et Loire - Sarthe - Vendée
www.formation.paysdelaloire.cci.fr

PRÉSENTIEL

Tourisme - Hôtellerie - Restauration

Réf : 102HR01

Perfectionner son service en salle

2 jours
Ajouté le 15/06/2022 – Modifié le 29/09/2025

à partir de 1100€ NET/jour

Optimiser la mise en place et le service d'une salle de restaurant

Objectifs

- S'assurer d'une parfaite maîtrise de mes techniques professionnelles de mise en place et de service en salle
- Répondre avec efficacité et précisions aux diverses demandes de mes clients
- Améliorer mes techniques de communication et de vente
- Etre attentif et anticiper les nouvelles exigences et attentes

Compétences visées

- Placer le client au centre de mon activité et de ma mission
- Adopter une communication positive et valorisante
- Analyser rapidement les attentes du client et le conseiller dans ses choix
- Gérer les insatisfactions et les remarques négatives

Public

- Réceptionniste, serveur, guide, personnel de boutique ou toute personne en structure touristique ayant un contact avec la clientèle étrangère
- Personnel de la salle

Prérequis : Pratiquer le service en salle. Une analyse des besoins, réalisée en amont de la formation par notre conseiller et formateur expert, permettra d'adapter le contenu, la durée et le coût à vos attentes et à votre contexte.
Accessibilité: Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.
Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

CCI MAINE-ET-LOIRE
Angers, Cholet, Saumur
02 41 20 49 59

CCI MAYENNE
Campus CCI Mayenne, CCI Mayenne
02 43 91 49 70

PRÉSENTIEL

Tourisme - Hôtellerie - Restauration

Réf : 102HR01

Perfectionner son service en salle

Service en salle

Préparation et organisation du service

- Mettre en place le matériel et le mobilier en fonction des exigences de mon établissement
- Connaître la carte, les produits et mon environnement de service (les spécificités de mon établissement et de sa clientèle)
- Elaborer la présentation commerciale des mets, plats ou menu du jour,

Déroulement du service

- Utiliser des techniques de service visant la satisfaction de la clientèle et des standards du restaurant
- Débarrasser et ranger : les règles associées à un service de qualité

Relation client

Savoir-être

- Communiquer positivement grâce à l'art du questionnement, une écoute et une attention adaptées
- Développer un accueil personnalisé et attentif à chaque type de client
- Cultiver une parfaite cohérence entre les prestations proposées par mon établissement et mon attitude : valoriser ma mission et ma prestation
- Ajuster ma prise en charge en fonction du client

Savoir faire commercial

- Prendre en compte les besoins, attentes, craintes lors de la prise de commande
- Anticiper les demandes spécifiques et être force de suggestion
- Argumenter la vente des produits de la cuisine, de la cave et du bar
- Proposer des prestations en intégrant la part irrationnelle, émotionnelle des choix opérés
- Gérer de façon immédiate les insatisfactions du client

Dates & lieux

Formation sur mesure : nous contacter

Angers

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Le HUB formation & compétences
Loire-Atlantique - Mayenne - Maine et Loire - Sarthe - Vendée
www.formation.paysdelaloire.cci.fr

PRÉSENTIEL

Tourisme - Hôtellerie - Restauration

Réf : 102HR01

Perfectionner son service en salle

€ 1100.00

Formation sur mesure : nous contacter
Cholet
€ 1100.00

Formation sur mesure : nous contacter
Saumur
€ 1100.00

Formation sur mesure : nous contacter
Laval
€ 1100.00

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 400 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

- Apports théoriques et pratiques
- Jeux de rôles
- Etudes de cas
- Suivi en salle

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.
Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Vidéoprojecteur Ecran PaperBoard Salle de Restaurant équipée Bon de Commandes Menus, cartes des vins et des

Tourisme - Hôtellerie - Restauration

Réf : 102HR01

Perfectionner son service en salle

apéritifs Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures. Les CCI Pays de la Loire sont équipées de la plateforme m@formation, dont l'objectif est d'améliorer l'expérience apprenante de nos stagiaires et d'enrichir nos formations en présentiel. Un accès personnalisé aux documents administratifs et pédagogiques Une ergonomie simple et adaptée   Des parcours conçus avec des modalités synchrones et asynchrones

Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).
Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.