

Se différencier par la qualité de ses petits –déjeuners

Objectifs pédagogiques

- Optimiser l'organisation du service des petits déjeuners;
- Offrir à la clientèle un accueil et des prestations de qualité.

Contenu du programme

Le client

- Définition;
- Les différentes catégories;
- Les attentes du client au petit déjeuner;

La salle et le service du petit déjeuner

- Petits déjeuners : continental, anglais, américain;
- La mise en place de la table;
- Les points de vigilance à respecter;
- Le buffet et ses exigences;
- La propreté des locaux;
- Méthodologie du rangement des produits et denrées;

Les conditions d'un accueil réussi

- La qualité du service des petits déjeuners;
- Les éléments non verbaux : ton, débit, vocabulaire;
- Les 10 commandements pour accueillir le client au petit déjeuner;
- La prise en charge du client à son arrivée;
- Le savoir faire pour répondre au client à table;
- Prise de commande par téléphone.

Méthodes pédagogiques

- Exercices d'application et questionnaires;
- Jeux de rôles filmés;
- Remise d'un support de cours.

1 jour (7 heures)

Lieu du stage:

ASFOREST
4, rue de Gramont
75002 PARIS

Public Concerné:

Personnel de l'hôtellerie en charge des petits déjeuners en salle et dans les étages.

Pour les formations en Intra:

Nous consulter

01 42 96 09 27

