

AMELIORER LA QUALITE DE SERVICE EN SALLE

Durée	14 heures, soit 2 jours	Tarif	INTER : 720 € HT /pers INTRA : 3200 €HT /groupe
Public visé	Toute personne amenée à préparer, mettre en place et assurer un service en salle dans un établissement HCR	Pré-requis	Maîtrise de la langue française
Lieu Modalité	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise <input checked="" type="checkbox"/> présentiel	Dates	Voir catalogue

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à comprendre les règles et protocoles essentiels du service en salle, organiser efficacement la mise en place et la coordination du service, et adopter les comportements et postures adaptés à chaque situation de service.

Vous serez capable de préparer et vérifier la salle, le matériel et le poste de service, réaliser les différentes étapes du service dans le respect des usages professionnels, assurer un accueil de qualité et une communication fluide avec la clientèle et l'équipe, et anticiper, s'adapter et réagir face aux imprévus du service.

CONTENU DU PROGRAMME

Test de positionnement : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

1- Préparer la salle et le matériel avant service (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les différents types de service et leur organisation
- Vérifier l'état du matériel, du mobilier et des équipements
- Appliquer les protocoles de nettoyage, d'entretien et de mise en place
- Respecter les normes d'hygiène, de sécurité et d'écoresponsabilité

2- Réaliser la mise en place et organiser son activité (3h30 – 2 séquences)

- Organiser la mise en place de la salle selon le plan et le service prévu
- Mettre en place le poste de service et les accessoires
- Anticiper le flux de clients et répartir les tâches au sein de l'équipe
- Utiliser des outils de planification et de suivi du service

3- Maîtriser les gestes et techniques de service (3h30 – 2 séquences)

- Connaître les différents types de service (à la française, à l'assiette, à l'anglaise, au plateau)
- Appliquer les protocoles de présentation et de débarrassage
- Transporter et présenter les plats et boissons avec aisance et sécurité
- Adapter la gestuelle et la posture au niveau de prestation attendu

4- Adopter un comportement professionnel et communicant (3h30 – 2 séquences)

- Accueillir et orienter les clients avec courtoisie
- Gérer les priorités et les imprévus pendant le service
- Collaborer efficacement avec la cuisine et l'équipe de salle
- Maintenir une attitude positive, professionnelle et adaptée au contexte

Evaluation finale : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Identifier les espaces, matériels et types de service** [présentiel] : Cette séquence débute sur une immersion dans l'environnement de la salle. Le formateur revient sur le test de positionnement et présente les objectifs de la formation : comprendre l'organisation matérielle et fonctionnelle d'un service réussi. Les participants explorent les différents espaces (office, salle, passe, bar) et identifient leur rôle. Le formateur réalise un focus sur les différents types de service (classique, banquet, petit déjeuner, brasserie). Des supports visuels et des études de plans de salle permettent d'illustrer les organisations possibles. Le formateur évalue l'acquisition des connaissances par un questionnement direct.
- **Séquence 2 (2h) Mettre en œuvre les règles d'hygiène et de préparation du matériel** [présentiel] : Les participants travaillent en sous-groupes sur la préparation complète d'une salle. Le formateur expose les protocoles de nettoyage, le contrôle du matériel et la vérification de la verrerie et de la vaisselle. L'accent est mis sur la rigueur, la méthode et le respect des règles d'hygiène et de sécurité. Des outils pratiques (check-list de préparation, fiche de traçabilité, plan d'entretien) sont remis. L'évaluation du formateur repose sur la conformité des gestes et la qualité de la mise en place réalisée.
- **Séquence 3 (1h30) Organiser la mise en place et planifier son service** [présentiel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du premier module et une séance de questions/réponses. Le formateur aborde la planification du service à partir d'un plan de salle et d'un menu du jour. Les participants établissent la répartition des zones, la séquence de dressage et la préparation des consoles. Le formateur alimente les réflexions sur la gestion du temps, la coordination en équipe et la priorisation des tâches. Des outils de planification et un modèle de feuille de route sont remis. Le formateur évalue la pertinence du plan d'organisation produit par les participants.
- **Séquence 4 (2h) Réaliser la mise en place complète d'un service** [présentiel] : Cette séquence s'organise en ateliers pratiques de mise en place : dressage des tables, pliage des serviettes, préparation des consoles et vérification du matériel de service. Le formateur réalise un focus sur les détails de présentation et la cohérence visuelle de la salle. Des jeux de rôle permettent de simuler un contrôle de salle avant l'arrivée des clients. Le formateur évalue les réalisations des participants : qualité, rapidité et rigueur de la mise en place.
- **Séquence 5 (1h30) Découvrir les différents types et protocoles de service** [présentiel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur présente les différents types de service (à la française, à l'assiette, à l'anglaise, au plateau). Les participants observent une démonstration et identifient les avantages et contraintes de chaque technique. Le formateur réalise un focus sur la gestuelle et la sécurité des manipulations. Des exercices pratiques permettent de s'entraîner aux postures et déplacements en salle. La maîtrise des gestes et le respect du protocole sont évalués par le formateur.
- **Séquence 6 (2h) Exécuter un service complet en situation simulée** [présentiel] : Les participants réalisent un service complet simulé : accueil, prise de commande, envoi, service et débarrassage. L'accent est mis sur la coordination des actions, la fluidité et la communication en équipe. Le formateur alimente les réflexions sur la gestion des imprévus et la posture professionnelle face au client. Des outils pratiques (fiche de séquence de service, modèle de prise de commande, check-list post-service) sont remis. Le formateur évalue la régularité des gestes et la qualité globale du service simulé.
- **Séquence 7 (1h30) Accueillir et accompagner le client** [présentiel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur anime un échange collectif autour des premières impressions et de l'importance du sourire professionnel. Il illustre les attitudes à adopter dès l'accueil et la présentation de la carte. L'accent est mis sur la communication verbale et non verbale, la reformulation et la posture d'écoute. Des jeux de rôle permettent de s'exercer à l'accueil de clients aux profils variés. Le formateur évalue la qualité de la communication et la cohérence de la posture observée.
- **Séquence 8 (2h) Gérer les situations de service** [présentiel] : Dans cette séquence, les participants réalisent des mises en situation réalistes : client pressé, erreur de commande, réclamation, rush de service. Le formateur réalise un focus sur la gestion du stress et l'importance du travail d'équipe. Des outils pratiques (fiche de gestion des situations difficiles, techniques de régulation du stress) sont remis. La séquence se conclut par un plan d'action individuel de transposition des acquis au poste de travail. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MOBILISES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés). Les séquences pratiques sont réalisées avec le matériel professionnel adapté aux exercices pédagogiques.
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail asforest@asforest.com. En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
 - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique d'accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
 - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

- Evaluations pédagogiques** : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.
- **Positionnement** : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
 - **Continue** : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
 - **Finale** : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.