

## PRÉSENTATION DE LA FORMATION

### OBJECTIFS

#### Savoir-Faire :

- Être capable d'effectuer les opérations techniques de service (dressage des tables, accueil des clients, prise de commande, service des plats, débarrassage, nettoyage, prise de congé...) selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires et de présence
- Mettre en application les systèmes d'autocontrôles pour s'assurer que tout est conforme aux standards de qualité de l'établissement
- Relation salle-cuisine, briefing, connaissance des produits
- Optimiser les ventes et la satisfaction client
- Conseiller le client dans les choix des boissons, maîtriser la préparation des cocktails
- Établir la facturation et les encaissements
- Connaître les terroirs viticoles Français, les appellations, la typicité des terroirs, pratiquer la dégustation

#### Savoir-être :

- Développer les attitudes et comportements nécessaires en situation d'accueil clientèle
- Comprendre ses comportements réactifs et apprendre à gérer ses émotions
- Développer sa confiance, son estime et sa connaissance de soi pour mieux comprendre le client et ses besoins

### PARTICIPANTS ET PRÉ-REQUIS

- Débutants, serveurs, employés polyvalents de brasserie et restaurant traditionnel
- Doit posséder de bonnes qualités relationnelles, humaines, et physiques
- Aimer le contact avec la clientèle

### INTERVENANT

- Formateurs spécialisés dans le secteur des Cafés-Hôtels-Restaurants, formateurs de salle, bar, communication et théâtre d'improvisation

### DURÉE / RYTHME

- 34 jours (240 heures)
- Dates : Calendrier et parcours personnalisé, évaluation préalable
- Horaires : de 8h30 à 16h30

### VALIDATION ET INFOS PRATIQUES

- Contrat de professionnalisation
- Période de professionnalisation
- Financement possible par votre OPCA, Pôle emploi

### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et mise en pratique
- Un support de formation est remis à chaque participant

### LIEU

- Centre de formation du Lac (Bordeaux-Lac)



## Contacts

Marion NIQUET  
Tél. 05 56 79 51 86

Christine DARMUZEY  
Référente Formation Continue

best@formation-lac.com  
best-gastronomie.com

## PROGRAMME

### MISE EN PLACE

- Vérifier la propreté de la vaisselle, couverts, ménagères...
- Dresser les tables
- Mettre en place les consoles de service
- Participer à la mise en place de la cave du jour et du bar
- Nettoyer les locaux et le matériel
- Préparer les carcasses en fonction des réservations
- Vérifier le matériel à mettre à disposition

### ACCUEIL ET PRISE DE COMMANDE

- Conseiller le client dans ses choix en cas d'hésitation
- Faire goûter et servir les boissons
- Assurer le renouvellement du pain, des boissons et des ménagères
- Proposer et servir les fromages et les desserts
- Proposer et servir les boissons chaudes
- Être à l'écoute du client et répondre à ses demandes
- Respecter les circuits de la nourriture pendant le service
- Débarrasser et redresser les tables
- Accueillir les clients
- Proposer les apéritifs
- Présenter les supports de vente et informer sur les suggestions du jour
- Adapter le déroulement du service en fonction de l'ordre d'arrivée des clients, du type de commandes et des demandes spécifiques de la clientèle
- Établir une commande et la transmettre en cuisine avec ses particularités s'il y a lieu

### DÉPART DU CLIENT

- Établir les additions
- Présenter l'addition
- Effectuer et vérifier les opérations d'encaissements
- Raccompagner les clients et remettre les vestiaires

## PROGRAMME

### APPROVISIONNEMENT (Sommellerie)

- Gérer les stocks
- Réaliser l'inventaire de la cave
- Réceptionner et contrôler les livraisons

### GESTION DE CAVE (Sommellerie)

- Aider à concevoir la carte des vins
- Faire des propositions pour l'achat des boissons
- Analyser les ventes pour procéder aux approvisionnements
- Mettre en place la cave du moment en collaboration avec la cuisine
- Choisir les vins à proposer au verre

### COMMERCIALISATION ET CONSEIL (Sommellerie)

- Goûter, déguster (vins, eaux...)
- Présenter, parler des vins
- Faire des propositions en fonction des mets consommés
- Faire la promotion de certains produits en fonction des événements
- Servir les boissons dans les règles de l'art



## Contacts

Marion NIQUET  
Tél. 05 56 79 51 86

Christine DARMUZEY  
Référente Formation Continue

best@formation-lac.com  
best-gastronomie.com