



SERVICE QUALITÉ

Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en bonnes pratiques d'hygiène (HACCP)

PRÉREQUIS

- Aucun

OBJECTIFS

- Valoriser l'image de marque de votre établissement
- Établir des conditions d'hygiène, de sécurité et de confort adaptées à la structure
- Répondre avec efficacité aux nouvelles attentes des clients

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Gérants et personnels des hôtels, des pensions de famille

LES BASES D'UN SERVICE DE QUALITÉ



1 jour (7 heures)

PROGRAMME

AU RESTAURANT

ÊTRE CONCIENT DE L'IMPORTANCE D'UNE BONNE MISE EN PLACE

- Disposition des tables en fonction des services et du nombre de convives
- Mise en place des tables et des consoles (couverts, verres, pliages de serviettes ...)
- Décoration du restaurant et décoration florale

ASSURER UN SERVICE PARFAIT AU CLIENT ET AUGMENTER SES VENTES

- L'accueil, la présence en salle et/ou à table
- Les règles de bases du service (plats et boissons)
- Les conditions d'un bon service pour le diner :
 - La prise de commande et la vente (boissons alcoolisées, suppléments divers ...)
 - Valoriser les produits de l'établissement, le travail du cuisinier
 - Le suivi du service
 - Le débarrassage

MAITRISER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER

- Les habitudes de la clientèle française, européenne, américaine et asiatique ;
 - Le choix de sa formule, le choix des produits
 - La facturation et le contrôle des coûts
- La valorisation du buffet ou de la table du petit déjeuner :
 - Organisation et mise en place (disposition des produits)
 - Contrôle quantité et qualité
- Les conditions d'un bon service petit déjeuner :
 - La prise de commande et la vente de suppléments
 - Le suivi du service
 - Le débarrassage