

LA DEMARCHE QUALITE

OBJECTIFS :

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

PUBLIC VISÉ :

- Gérants et personnels des hôtels et des pensions de famille, acteurs de l'industrie touristique tous secteurs

PRÉREQUIS :

- Aucun

MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive
- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Des exercices en sous-groupes
- Des mises en situation sur site
- Vidéo projection

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation


Mesure de satisfaction des stagiaires


MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 ➤ Formation animée par un consultant et formateur senior expert de l'environnement touristique

 ➤ Intra entreprise : nous consulter

PROGRAMME

 14h00



Présentiel
2 jours

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

MAÎTRISER 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