

CONNAITRE LES FONDAMENTAUX DE L'ART DU SERVICE

Formation en présentiel

Formation développement des compétences

Durée 21 heures

6 à 12 participants

Public : Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant acquérir les notions théoriques et pratiques nécessaires pour mettre en valeur le service, l'accueil et sa démarche qualité et bien évidemment aux professionnels de la Restauration.

Pré-requis : Aucun.

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Offrir un service de qualité
- Accueillir, servir et accompagner le client
- Connaitre la démarche qualité
- Savoir appliquer les principes de la restauration.

Validation de la formation :

Avant / Évaluer les connaissances initiales des apprenants

1-Évaluation des attentes par un test d'auto-positionnement de niveau de connaissances et de pratiques sur le thème de la formation permettant d'adapter les modalités pédagogiques de la formation.

2-Évaluation des connaissances à l'entrée en formation par un tour de table permettant de situer le niveau d'appropriation de la thématique visée par la formation.

Pendant /Évaluer en continu et valider la compréhension en temps réel. Lors de la formation, les stagiaires sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges professionnels dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de leurs connaissances et de leurs compétences au regard des objectifs visés.

Après / *À chaud*, évaluation des acquis. Un QCM est réalisé par chaque stagiaire, il permet d'évaluer les connaissances globales acquises et aussi de valider la progression. Une attestation de fin de formation est remise à chaque stagiaire.

Évaluation de la satisfaction. Afin de mesurer l'indice de satisfaction des participants sur l'atteinte des objectifs, la qualité de l'animation, la satisfaction globale de la prestation, un questionnaire de satisfaction est remis à chaque participant. Il est complété par un tour de table pour apporter des compléments et de conforter les points de vue.

Après / À froid, évaluer a posteriori la pratique du participant. Afin de mesurer l'impact de la formation sur les situations professionnelles du participant et ce qu'il a réellement retiré de cette formation, nous réalisons une enquête centrée 3 mois après la formation sur l'utilisation des connaissances et compétences acquises et leur transposition dans l'univers professionnel.

Moyens pédagogiques :

Pédagogie active et participative, simulations de préparation et de service.

Exercices pratiques (gestuelle, formulations, vocabulaire)

Plan d'action personnel.

Délai d'accès : 1 session par trimestre.

Tarifs : Inter entreprise 449 €uros/personne pour la session de 21 Heures, Intra entreprise (avec un groupe de 4 personnes minimum) 1 690 € pour la session de 21 heures.

Accessibilité : L'organisme met tout en œuvre pour accueillir toutes personnes en situation de handicap. Si votre parcours nécessite une adaptation, merci de prendre contact avec la Référente handicap : Stéphanie GOURICHON- 0692 04 57 21 - Référent pédagogique / administratif / PSH-

Intervenants : Formateur Professionnel d'Adultes Spécialisé dans les Métiers de l'Hôtellerie et de la Restauration, Membre des Disciples d'Escoffier Echarpe Lie de Vin.

Certification : Non