



EFFICIENCELAB

FICHE TECHNIQUE

Formation Maître d'hôtel / Responsable de salle

FORMATION/DIPLÔME :

Formation métier qualifiante, non certifiante

OBJECTIFS :

- Développer ses compétences managériales et relationnelles
- Organiser le travail de la brigade de salle
- Améliorer la relation client
- Optimiser le chiffre d'affaires
- Garantir la qualité du service
- Manager et animer son équipe

PUBLIC CIBLE :

- Serveurs
- Chefs de rang
- Responsables de salle
- Maîtres d'hôtel

PRÉREQUIS :

Avoir déjà effectué du service en salle

DURÉE :

35 Heures (5 jours)

CONTENU :

1. PROTOCOLE/ORGANISATION DU SERVICE

- Définir les modalités du service et en coordonner l'organisation
- Superviser la mise en place
- Enregistrer les réservations et actualiser le plan de salle
- Organiser le travail de la brigade
- Remettre en ordre et préparer le service suivant (fin de service)
- Clôturer le service et fermer le restaurant

2. ACCUEIL/SERVICE

- Accueillir le client, l'installer à une table et lui présenter la carte
- Conseiller le client dans ses choix de plats selon ses goûts, lui présenter les suggestions du jour et prendre sa commande

EFFICIENCE LAB

LEADER ACADEMIE – SARL- AU CAPITAL DE 1500 EUROS

Immeuble ARAL, Morne Caruel, 97139 LES ABYMES

Siret : 80455315400035 - NDA : 01973140997

Tel : 0590.90.23.67 / Mail : contact@efficiency-lab.com

- Effectuer des opérations de finition des plats par le découpage des viandes, des poissons, le flambage...
- Conseiller le client sur un choix de vin selon le plat choisi
- Effectuer le service des plats et des vins
- Identifier les attentes non-exprimées (écoute active) et anticiper les souhaits du client (observation)
- S'adapter à une clientèle multiculturelle et hétérogène (création de Personas)

3. VENTE/MARKETING

- Valoriser le « tourisme expérientiel »
- Hyper-personnaliser la relation client
- Fidéliser le client
- Maîtriser les techniques de vente « upsells » et « crossells »
- Connaître et faire valoir les produits de l'hôtel (activités, autres points de vente...)
- Facturer et encaisser

4. SAVOIR-ÊTRE

- Adopter les bons comportements, les bonnes postures
- Avoir une présentation impeccable
- Cultiver l'esprit de service
- Être fiable et réactif
- Garder en tête le ratio « attente/promesse/perception »
- Savoir réagir en cas de mécontentement

5. MANAGEMENT/LEADERSHIP

- Etablir les plannings des collaborateurs
- Répartir les tâches/activités aux différents postes (fiches de poste)
- Diriger et animer son équipe
- Créer et maintenir la motivation
- Cultiver l'esprit d'équipe
- Être un exemple et inspirer ses collaborateurs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés théoriques
- Mises en situation
- Jeux de rôle
- Quizz en salle
- Mise à disposition de documents ressources

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Etudes de cas
- QCM



EFFICIENCELAB

CONDITIONS ET DÉLAIS D'ACCÈS :

- Inscription possible jusqu'à 1 semaine avant le début de la formation
- Nos formations sont accessibles aux PSH. Si vous êtes en situation de handicap, merci de prendre contact avec notre référent handicap afin d'évaluer avec vous les possibilités de vous accueillir dans les meilleures conditions.

EFFICIENCE LAB

LEADER ACADEMIE – SARL- AU CAPITAL DE 1500 EUROS

Immeuble ARAL, Morne Caruel, 97139 LES ABYMES

Siret : 80455315400035 - NDA : 01973140997

Tel : 0590.90.23.67 / Mail : contact@efficiency-lab.com