



PROGRAMME DE FORMATION

CHEF DE RANG 360°

Objectifs:

- 1 Acquérir les compétences managériales et organisationnelles d'un Chef de Rang
- 2 Gérer une équipe et assurer un service fluide et performant
- 3 Améliorer l'expérience client et booster la rentabilité
- 4 Optimiser la communication avec la cuisine et la direction



Public

Tout professionnel du secteur HCR
souhaitant évoluer



Pré-requis

Maîtriser les bases du service



Modalités

Formation de 14 heures en présentiel
8 Participants maximum
Délai d'accès: 30 jours



07 67 04 76 12



www.sfformations.com

SF Formations EURL
Siret 892 767 617 00012
NDA: 768 200 943 82



Frais pédagogiques

Inter - entreprise: 800€/ participant

Intra - entreprise : à partir de 2400€



Moyens pédagogiques

Entretien d'admission

Livret de formation

Grille d'évaluation pratique

Vidéos pédagogiques



Evaluation

Questionnaire de satisfaction

Test pratique

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

N'hésitez pas à le préciser lors de l'inscription.



07 67 04 76 12



www.sfformations.com



CONTENU

14 heures

MODULE 1: Maîtriser le Rôle et les Responsabilités du Chef de Rang (3.5h)

- ◆ Introduction au poste

Définition du rôle du Chef de Rang

Différences entre serveur et chef de rang

Impact du chef de rang sur l'expérience client et la rentabilité

- ◆ Organisation et mise en place

Anticipation du service : briefing, préparation des tables, gestion des réservations

Coordination avec la cuisine et le bar

Gestion des imprévus et des flux en salle

- ◆ Atelier pratique évalué

MODULE 2 : Techniques de Service et Excellence Opérationnelle (3.5h)

- ◆ Perfectionnement des techniques de service

Les règles du service à la française

Conseils pour un service fluide et élégant

Anticiper les attentes des clients pour un service proactif

- ◆ La relation client avancée

Lire les attentes des clients (analyse des comportements)

Adapter son attitude et son discours (relation personnalisée)

Gérer les clients exigeants ou mécontents avec professionnalisme

- ◆ Atelier pratique évalué

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.
N'hésitez pas à le préciser lors de l'entretien d'admission.



07 67 04 76 12



www.sfformations.com



CONTENU

MODULE 3 : Leadership et Gestion d'Équipe (3.5h)

- ◆ Les bases du management en salle

Adopter une posture de leader

Motiver et encadrer son équipe

Répartir les tâches efficacement pour un service optimal

- ◆ La communication et la gestion des conflits

Savoir donner des consignes claires et précises

Gérer le stress en période de rush

Apaiser les tensions entre collègues et favoriser un bon esprit d'équipe

- ◆ Atelier pratique évalué

MODULE 4 : Vente et Rentabilité (3.5h)

- ◆ Techniques de vente avancées

Suggérer sans forcer (upselling & cross-selling)

Adapter ses recommandations aux profils clients

Augmenter le ticket moyen avec des techniques subtiles

- ◆ Optimisation de la rentabilité

Réduire le gaspillage en salle

Gestion du stock et anticipation des besoins

Collaborer avec la direction pour maximiser les marges

- ◆ Atelier pratique évalué

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.
N'hésitez pas à le préciser lors de l'entretien d'admission.



07 67 04 76 12



www.sfformations.com