



PROGRAMME DE FORMATION

L'ART DU SERVICE

Objectifs:

- 1 Transformer les serveurs en véritables ambassadeurs de l'établissement
- 2 Développer des compétences comportementales clés
- 3 Apprendre à prioriser les tâches et optimiser la gestion du temps
- 4 Améliorer la communication et la cohésion d'équipe
- 4 Renforcer la posture professionnelle et l'engagement des serveurs



Public

Serveur en restauration souhaitant développer ses compétences techniques et son impact sur l'expérience client



Pré-requis

Aucun pré-requis nécessaire.
Formation adaptée aux serveurs débutants ou expérimentés souhaitant améliorer leur approche du service



Modalités

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



07 67 04 76 12



www.sfformations.com



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 : L'Excellence en Service - Une Question de Posture (3h)

- ◆ Développer la posture d'un ambassadeur du service
L'importance du savoir-être en restauration
L'impact de l'attitude sur l'expérience client
Créer une première impression mémorable
- ◆ L'art de la communication et de l'empathie
Savoir écouter et anticiper les besoins des clients
Gérer les attentes et adapter son discours
Utiliser l'intelligence émotionnelle pour un service optimal
- ◆ Atelier pratique : Jeux de rôle et mises en situation

MODULE 2 : Organisation, Priorisation et Fluidité du Service (4h)

- ◆ Maîtriser son espace et gérer les flux en salle
Anticipation et mise en place efficace
Coordination avec la cuisine et le bar
Gestion des imprévus et des moments de rush
- ◆ Optimiser son temps et hiérarchiser ses tâches
Savoir gérer plusieurs tables sans stress
Adopter des méthodes de travail pour plus d'efficacité
Maintenir une qualité de service constante sous pression
- ◆ Atelier pratique : Simulation d'un service à forte affluence

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 : Gérer les Situations Difficiles et Développer la Résilience (3h)

- ◆ Apprendre à gérer le stress et la pression

Comprendre les mécanismes du stress en service

Techniques pour garder son calme et sa concentration

Méthodes de respiration et gestion de l'énergie

- ◆ Faire face aux clients exigeants et aux conflits

Savoir répondre aux plaintes avec diplomatie

Désamorcer les tensions et préserver la relation client

Tourner une expérience négative en opportunité de fidélisation

- ◆ Atelier pratique : Mise en situation et gestion de conflits

MODULE 4 : Engagement et Performance Collective (4h)

- ◆ Comprendre sa valeur et son impact dans l'établissement

Se sentir acteur du succès du restaurant

Valoriser son rôle dans la satisfaction client et la rentabilité

Créer une synergie positive avec l'équipe

- ◆ Développer l'esprit d'équipe et la collaboration

Optimiser la communication interne

Travailler ensemble pour un service fluide et efficace

Gérer les tensions entre collègues et créer un climat bienveillant

- ◆ Atelier pratique : Construction d'un plan d'amélioration collective

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