

eivb ÉCOLE INTERNATIONALE DES VINS & BOISSONS

Service & Upselling

14 heures • 2 jours

Présentiel.
Possibilité d'organiser la formation dans l'établissement client (intra)

12 participants maximum

Validation :
attestation de fin de formation

Tarif : 12 000 MUR

Inscription :
contact@eivb.mu

EIVB
Espadon Lane Saint Martin, Baie du Cap
Charles Croisette - Tél. : +33 6 50 46 27 24
Jean Desvaux - Tél. : +230 5936 8972

Maîtriser les fondamentaux du service et développer la relation client

Cette formation professionnelle de 2 jours permet d'acquérir ou de consolider les compétences essentielles du service en restauration, depuis la préparation de la salle jusqu'à la prise en charge du client.

Elle associe **techniques professionnelles, organisation du service, posture, communication et vente**, avec une pédagogie essentiellement pratique basée sur des démonstrations, ateliers et mises en situation.

L'objectif est de permettre aux participants d'assurer un service **fluide, soigné et professionnel**, tout en développant leur capacité à conseiller et valoriser l'offre de l'établissement auprès des clients.

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- organiser efficacement la mise en place et le déroulement d'un service ;
- préparer et dresser une salle selon les standards de l'établissement ;
- maîtriser les principales techniques de service des mets et des boissons ;
- respecter les règles essentielles d'hygiène et de sécurité ;
- adopter une posture professionnelle adaptée à l'accueil et à la relation client ;
- communiquer efficacement avec la clientèle ;
- identifier les besoins du client et adapter son conseil ;
- utiliser les techniques de vente suggestive ;
- construire un argumentaire commercial cohérent avec l'offre de l'établissement ;
- travailler efficacement en équipe et assurer la coordination avec les différents services.

Ces objectifs reprennent et développent ceux prévus dans le programme EIVB.

(•••)

eivb ÉCOLE INTERNATIONALE DES VINS & BOISSONS

Service & Upselling

LE PROGRAMME

Jour 1 – Organisation, techniques de service et vente

Organisation et préparation du service

- Principes essentiels d'hygiène et de sécurité
- Organisation du travail avant le service
- Lecture et compréhension du plan de salle
- Coordination entre la salle, la cuisine et le bar
- Préparation de la vaisselle, de la verrerie et du linge
- Préparation du matériel nécessaire au service
- Organisation du poste de travail

Mise en place et dressage

Découverte et mise en pratique des différents standards de dressage :

- restauration traditionnelle ;
- brasserie ;
- restauration gastronomique ;
- banquet et événementiel.

Développer la vente en salle

Introduction aux techniques permettant de conseiller le client et de développer les ventes sans être dans une démarche commerciale trop insistante :

- écoute active ;
- identification des besoins ;
- connaissance et valorisation de l'offre ;
- vente suggestive ;
- proposition complémentaire ;
- construction d'un argumentaire simple ;
- adaptation du discours au client.

Atelier pratique : exercices de service, conseil et vente auprès d'un client.

Jour 2 – Relation client, posture professionnelle et mise en situation

Accueil et prise en charge du client

La qualité du service repose autant sur la technique que sur la relation avec le client.

Les participants travaillent notamment :

- l'accueil ;
- la prise de contact ;
- la disponibilité ;
- l'écoute ;
- l'observation des attentes du client ;
- l'adaptation de la communication ;
- l'accompagnement du client tout au long de son expérience ;
- la prise de congé.

Posture et comportement professionnel

- Tenue et présentation professionnelle
- Posture et attitude
- Communication verbale
- Communication non verbale
- Vocabulaire adapté à la clientèle
- Gestion des priorités
- Gestion du stress et des émotions
- Adaptation à différentes situations de clientèle

Travail en équipe et coordination

- Communication entre les membres de l'équipe
- Coordination salle / cuisine / bar
- Transmission des informations
- Anticipation des besoins
- Gestion des priorités pendant le service

Des **jeux de rôle et analyses de situations professionnelles** permettent de mettre en pratique les comportements attendus.

Mise en situation professionnelle

Les participants réalisent une mise en situation réelle ou simulée permettant de mobiliser l'ensemble des compétences abordées pendant les deux journées :

préparation > mise en place > accueil > service > conseil et vente > relation client > fin de service.

L'évaluation porte notamment sur :

- l'organisation ;
- la qualité de la mise en place ;
- la maîtrise des gestes professionnels ;
- le respect des protocoles de service ;
- la posture ;
- la communication avec le client ;
- le respect des consignes ;
- la gestion de l'espace client.
- Un débriefing et une autoévaluation sont réalisés à l'issue de la mise en situation.

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Cette formation s'adresse :

- aux personnels de salle ;
- aux commis de salle ;
- aux serveurs ;
- aux chefs de rang ;
- aux employés polyvalents ;
- aux saisonniers ;
- aux professionnels souhaitant améliorer la qualité de leur accueil et de leur relation client ;
- à toute personne souhaitant acquérir ou consolider les fondamentaux du service et de la vente en restauration.

PRÉREQUIS

Aucune compétence technique préalable en restauration n'est exigée.

Le participant doit comprendre le français oral et écrit et avoir un intérêt pour le **contact client, le travail en équipe et le service.**

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation privilégie une pédagogie **active, participative et orientée vers la pratique professionnelle**.

Elle alterne

- apports théoriques courts ;
- démonstrations du formateur ;
- ateliers de gestes professionnels ;
- exercices pratiques ;

(•••)

Service & Upselling

- travaux en binômes ;
- jeux de rôle ;
- mises en situation de service ;
- simulations de relation client ;
- exercices de vente et d'argumentation ;
- observation croisée ;
- autoévaluation ;
- débriefings collectifs.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

La formation est animée par un **formateur expert en service, arts de la table et communication commerciale.**

Les participants disposent notamment :

- d'un espace pédagogique permettant les mises en situation ;
- de tables et mobilier professionnel ;
- de vaisselle ;
- de verrerie ;
- de linge de table ;
- de plateaux ;
- d'un guéridon ;
- d'un espace bar ;
- du matériel nécessaire aux exercices pratiques.

Les supports pédagogiques comprennent notamment des fiches techniques, check-lists de service, fiches de poste, grilles d'observation et d'autoévaluation ainsi qu'un livret pédagogique « **Préparation et Service en Restauration** ».

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET EXAMEN

Un **QCM de positionnement** est proposé en début de formation afin d'évaluer les connaissances initiales du participant et d'identifier ses attentes.

L'évaluation des compétences est ensuite réalisée tout au long de la formation à travers les exercices pratiques, les observations du formateur et les différentes mises en situation.

Évaluation finale

L'évaluation comprend :

- un **QCM** portant notamment sur les règles d'hygiène, l'organisation et les techniques de service ;
- **une mise en situation pratique notée** permettant d'évaluer la capacité du participant à préparer et réaliser un service en adoptant une posture professionnelle adaptée.

La formation est validée à partir d'une **note minimale de 12/20**.

Une **attestation de fin de formation** est délivrée à l'issue du parcours.

MODALITÉS D'ACCÈS

L'inscription s'effectue auprès de l'EIVB.

Un échange préalable permet d'identifier les besoins du participant, son niveau initial et ses objectifs professionnels.

Délai d'accès moyen : 15 jours avant le début de la session sous réserve des disponibilités.

Pour les formations organisées directement dans l'entreprise, ce délai peut être adapté aux besoins de l'établissement et se situe généralement entre **1 et 3 semaines.**

TARIF

Tarif : **12 000 MUR par participant**

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
Les participants sont invités à signaler leurs besoins spécifiques dès leur demande d'inscription afin d'étudier les adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles pouvant être mises en place.

Référente handicap EIVB : Charles CROISETTE