

## PROGRAMME DE FORMATION INITIATION AU SERVICE EN RESTAURATION (28H)



### **Intitulé**

Initiation au service pour commis et runners

### **Objectifs pédagogiques**

- Comprendre et appliquer les codes et principes de la restauration haut de gamme
- Mettre en place une salle et préparer les consoles selon les standards d'excellence
- Maîtriser les techniques d'accueil, d'écoute active et de relation client
- Réaliser un service fluide et professionnel en respectant les protocoles
- Valoriser la carte et proposer des ventes additionnelles adaptées
- Débarasser et clôturer le service en veillant à la satisfaction client

### **Public / Prérequis**

- Public cible : Débutants en service en restauration, commis, personnel en reconversion.
- Prérequis : niveau B2 en Français et première expérience en relation client ( tous secteurs )

### **Durée / Modalités**

- 28 heures ( 4 jours )
- Formation en présentiel, en plateau technique

### **Méthodes pédagogiques**

- Formation axée sur la pratique ( 70% ) et la théorie ( 30% )
- Démonstrations, mise en pratique individuelles et en binômes
- Jeux de rôle et simulations de service complet

PROGRAMME DE FORMATION ANGLAIS  
SPÉCIALISÉ HÔTELLERIE & RESTAURATION  
DÉBUTANT (30H)



## Contenu

- Introduction et fondamentaux.

Les codes de la restauration haut de gamme ( gestuelle, posture, langage )

Présentation des différents styles de service ( à la Française, à l'Anglaise, la cloche )

Rôles et responsabilités dans une équipe de service

- Mise en place de la salle et des consoles

Réglage et disposition des tables, nappage, vaisselle.

Optimisation de l'ergonomie et de l'esthétiques

Vérification et préparation du matériel ( argenterie, cristallerie, linge et consommables )

- L'accueil et la relation client

Accueil verbal et non-verbal ( sourire, regard et posture )

Techniques d'écoute active et identification des besoins

Gestion des demandes spéciales et situations délicates

- Service en salle, vente additionnelles et débarrassage

Techniques de service : port de plateaux, présentation des plats, découpe, flambage

Proposition et argumentation des ventes additionnelles

(apéritifs, vins, desserts )

Gestion du timing de service

Techniques de débarrassage discrètes et rapides

Clôture du service : remerciements, gestion des retours clients

## Evaluations et attestation

- Evaluations formatives : observation continue des gestes et mies en pratique
- Evaluation finale : mise en situation simulée (service complet d'un repas) + QCM
- Attestation de fin de formation mentionnant les compétences acquises

PROGRAMME DE FORMATION ANGLAIS  
SPÉCIALISÉ HÔTELLERIE & RESTAURATION  
DÉBUTANT (30H)



## Moyens et Encadrement

- Salle équipée ( tables, vaisselle, argenterie, cristallerie, nappes )
- Matériel pédagogique : vidéos, fiches techniques, check-lists, études de cas
- Tenue professionnelle mise à disposition
- Formateur : professionnel expérimenté en restauration haut de gamme ( 5 + ans )

## Délais d'accès à la formation

- 4 semaines

## L'inscription

- L'inscription se confirme après un entretien

## Financement

- Auto-financement et OPCO

## Tarifs

- Inter : 1490 € HT / personne ( 28 heures )
- Intra : 3600 € HT / groupe ( max 6 personnes )

## Accessibilité & adaptations

Référente Handicap : Tiffany Parodi - adaptations possibles ( supports adaptés, rythme, posture. )

Lieux accessibles sur demande

## Mentions légales

HRC FORMATIONS – SARL LIAM — SIRET 938 105 178 00017 — RCS Antibes  
938 105 178 — NDA 93061162906 — 20 rue du Safranier, 06600 Antibes —  
contact@hrc-formations.fr — 06 66 05 33 91.