

PROGRAMME DE FORMATION
SERVICE EN SALLE (14H)



Intitulé

Service en salle : techniques professionnelles et expérience client

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser le rituel du service en salle, de l'accueil à l'encaissement.
- Exécuter avec précision les techniques de service (assiette, plateau, boissons).
- Communiquer efficacement avec l'équipe cuisine/salle.
- Gérer les situations particulières (allergènes, réclamations, encaissement).

.

Public / Prérequis

- Serveurs, commis, chefs de rang, personnel en reconversion.
- Prérequis : compréhension orale du français.

Durée / Modalités

- 14h (2 jours).
- Présentiel en plateau technique

Méthodes pédagogiques

- Démonstrations pratiques par le formateur.
- Exercices répétés et mises en situation réelles.
- Jeux de rôle (client difficile, client étranger).
- Feedback collectif.

PROGRAMME DE FORMATION
SERVICE EN SALLE (14H)



Contenu

Fondamentaux et techniques

- **Accueil client & mise en condition**

Attitudes professionnelles (tenue, posture, sourire, gestuelle). – Prise de contact : “bonjour”, placement, présentation de la carte. – Gestion de l’attente (apéritif, amuse-bouche).

- **Techniques de mise en place & dressage**

Mise en place d’une table selon les standards (restaurants classiques, gastronomiques, brasserie). – Vérification du matériel (verrerie, argenterie, nappage).

- **Techniques de service**

Service au plateau, au guéridon, à l’assiette. – Port de plusieurs assiettes, gestion des plateaux. – Service du pain, de l’eau, du vin (présentation, ouverture, service).

Gestion de service et relation client

- **Organisation d’une section**

Répartition des tâches. – Communication cuisine ↔ salle. – Priorisation des actions et gestion des pics d’activité.

- **Hygiène et sécurité**

Principes HACCP appliqués au service. – Postures de travail pour prévenir les TMS.

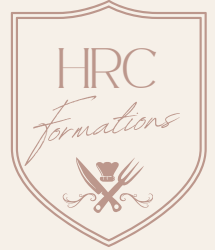
- **Gestion de situations particulières**

Réclamations clients (erreurs de commande, délais). – Allergènes et obligations d’information. – Encaissement (TPV, notes séparées, paiement sans contact).

Evaluations et attestation

- Enregistrement oral (gestion réclamation).
- Jeu de rôle upsell avancé.
- Attestation de fin de formation (niveau B2 visé).

PROGRAMME DE FORMATION SERVICE EN SALLE (14H)



Moyens et Encadrement

- Matériel : salle équipée, verrerie, couverts, plateaux, caisse école.
- Formateur : ex-maître d'hôtel/manager de salle (5+ ans), pédagogie HCR.

Délais d'accès à la formation

- 4 semaines

L'inscription

- L'inscription se confirme après un entretien

Financement

- Auto-financement et OPCO

Tarifs

- Inter : 890 € HT / personne.
- Intra : 2 400 € HT / groupe (max. 6).

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.