

Ref. ARC30

## Le travail en restaurant

### OBJECTIFS

- ▶ Permettre à des ouvriers(ères) d'ESAT/EA d'apprendre et de pratiquer les techniques d'accueil et de service en salle de restaurant.

### PROGRAMME

Compétences professionnelles du personnel de service

- ▶ Compétences techniques (savoir-faire)

- la mise en place du restaurant :
  - . napper et dresser les tables, décorer la table et la salle
- savoir porter les assiettes ou les plats, présenter les assiettes, savoir débarrasser, servir les boissons et le pain (service simple)
- le travail en équipe :
  - . répartition des tâches avant, pendant et après le service, relation avec la cuisine (annoncer, faire marcher, envoyer les plats)
- répondre aux demandes du client/convive :
- anticiper les besoins (être attentif), repérer les demandes (gestes/signes du convive), s'assurer de la satisfaction
- entretien des locaux de service

Communication et relation avec le client/convive

- ▶ Connaissance du client/convive

- ses besoins, ses attentes

- ▶ Compétences relationnelles (savoir-être)

- présentation/habillage
- attitudes et comportements : accueil, discrétion

- ▶ La communication verbale et non verbale

- l'aspect relationnel et le langage dans la communication et l'expression
- accueil du client, gestion des réclamations clients



**Méthode pédagogique** : Recueil des attentes. Apports théoriques, méthodologiques, mises en situation

Remise d'un support écrit. Evaluation des acquis en début et fin de stage.

**Personnes concernées / Prérequis** : Ouvriers d'ESAT/EA travaillant au service en restaurant gastronomique

**Animation** : Intervenant éducatif consultant  
HACCP

**Nombre de participants** : 6 personnes maxi

**DPC** : nous consulter

**Durée** : 3 jours, soit 21 heures

## INTRA

Ce stage peut être organisé  
dans votre établissement  
avec un tarif groupe.

