

## Le travail en restaurant

### OBJECTIFS

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

#### **Méthodes pédagogiques :**

Autoévaluation en amont de la formation

Recueil des attentes

Apports théoriques, méthodologiques, mises en situation

Remise d'un support écrit. Fin de stage : évaluation des acquis

#### **Personnes concernées / Prérequis :**

Travailleurs d'ESAT/EA travaillant au service en restaurant gastronomique

**Animation :** Intervenant éducatif consultant  
HACCP

**Nombre de participants :** 6 personnes maxi

**Durée :** 3 jours, soit 21 heures

### INTRA

Cette formation peut être organisée  
dans votre établissement  
avec un tarif groupe.



## **PROGRAMME** *Catalogue 2025*

### 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/habillement
- 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

