

Assurer le service des repas en self

Organisation - Gestion - Communication

PUBLIC VISE :

Personnel de restauration collective en charge du service et/ou en relation avec le convive au niveau du self.

NB DE PARTICIPANTS :

Groupe de 8 personnes maxi.

LIEUX DE FORMATION :

Intra

DURÉE :

2 jours consécutifs (14h)

PRÉREQUIS :

Pas de prérequis.

CONTACT :

Restau'Co
Formation & Services à l'Adhérent
1 rue Tabourot des Accords
La Cuvierie- 21000 Dijon
✉ formation@restauco.fr
☎ 06 13 94 89 96

OBJECTIFS

Découvrir **les enjeux de la distribution en self** et repositionner les agents de restauration dans un vrai métier !

Rendre le self **attractif**.

Gérer la dynamique d'un service.

Maîtriser les bases d'une **bonne communication avec les convives**.

Gérer le relationnel avec les convives, **gérer les conflits**.

PROGRAMME

Organisation et gestion du service

- Les différents modes de service.
- Définitions : tâches, process, fiches de poste.
- Les bonnes pratiques d'hygiène, la gestion du froid et du chaud, la gestion des restes.
- La présentation et la promotion de l'offre.
- Management de l'équipe de service (entretiens individuels du personnel).
- Gestion du service "avant, pendant, après".
- Servir une assiette, gérer la portion en fonction de la typologie des convives (recommandations du GEMRCN).

Le relationnel avec les convives

- Attentes, motivation et comportement des convives en restauration collective.
- La communication verbale et la communication visuelle.
- Gérer les conflits, les insatisfactions.
- Exercices pratiques : solutions/réponses à apporter.

Les fiches de poste des stagiaires pourront être demandées en amont de la formation.

PÉDAGOGIE

Pédagogie en immersion en office de restauration et au self.

Alternance entre apports théoriques et mises en pratique.

Documents et outils supports de formation remis aux apprenants (partage numérique).

SUIVI & ÉVALUATION

Feuille(s) de présence.

Vérification des acquis (QCM).

Formulaire d'évaluation de la formation.

Remise d'une attestation individuelle de fin de formation et d'assiduité.