

# LES RITUELS DE SERVICE EN RESIDENCE SENIOR

*Une formation multimodale qui donne les clés au personnel de restauration pour comprendre et adopter les bonnes attitudes de service en Résidences Séniors*

**Durée:** 12.00 heures ( jours)

## Profils des stagiaires

- Responsable de secteur
- Chef gérant
- Référent de salle
- Employé restaurant

## Prérequis

- aucun

## Lieu

Nos formations sont dispensées dans toute la France.

Nos locaux sur Lyon sont accessibles aux PMR.

## Objectifs pédagogiques

- Reconnaître les attentes de service des convives
- Mémoriser et appliquer la promesse de service
- Animer et faire vivre les rituels de service

## Contenu de la formation

- Connaître les attentes de service
  - Enjeux et objectifs
  - Les profils des convives (persona)
  - La promesse de service
- Appliquer les rituels de service
  - Identifier ce qui compose la relation de service
  - La perception du repas par les convives et impact du comportement
  - Communication verbale et non verbale
- Associer les attitudes à des comportements lors du service
  - Mon rôle dans la relation de service
  - Distinguer les 2 attitudes essentielles
  - Les 4 moments de vérité
- Valoriser les mets
  - Reconnaître les bénéfices pour les convives et pour l'équipe
  - Identifier les bonnes pratiques
- Vendre des prestations additionnelles
  - Reconnaître les bénéfices pour les convives et pour l'équipe
  - Identifier les meilleures opportunités pour vendre selon le profil de convive

- SQPC : sourire / questionner / proposer / conclure
- Animer et faire vivre les rituels (manager)
  - Pratique du briefing et débriefing
  - Utiliser les grilles d'observation
  - Faire un plan d'action

En cas de situation de handicap contactez-nous pour mettre en oeuvre les modalités.

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Intervenant expert en expérience client

### Moyens pédagogiques et techniques

- e learning
- vidéo
- support intervenant
- support apprenant
- Quiz en salle
- Référentiel rituels de service
- Grill d'observation

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Auto positionnement en amont de la formation
- Quiz initial, intermédiaire et final
- Mises en situation.
- Evaluation de la satisfaction à chaud et à froid
- Certificat d'assiduité et de validation de l'action de formation.