

SE PERFECTIONNER EN SALLE ACCUEIL ET VENTE EN RESTAURATION CONNEXION CLIENTELE

(Valant objectif professionnel)

PAGE 1/2

CENTRE DE FORMATION
DES METIERS DE BOUCHE



GESTES PRO

Objectifs opérationnels de développement des compétences professionnelles

- * Utiliser et tirer profit de différents outils attitude « commerciale » des équipes
- * Identifier les éléments de la communication, de l'expression en public
- * Apprendre à maîtriser ces éléments de communication
- * Acquérir des attitudes et des comportements adaptés à la clientèle
- * Savoir se mettre en scène en empruntant les techniques de l'improvisation théâtrale

Programme de formation et de développement des compétences professionnelles

Comment favoriser une connexion clientèle ? L'émotion avant l'information
Mise en application avec des jeux de rôles, photos, vidéos.

- * Alimenter la recherche et la réflexion
- * Déceler les axes de progression des stagiaires

Gérer le mental (avoir confiance en soi, sincérité, gestion du stress ...)
Savoir écouter (neutralité, questionnement et relance)

Savoir accepter en cassant les automatismes
en allant vers l'autre (le client)
en positivant son discours

Penser, agir et décider en équipe (générosité et soutien)
Oser dépasser ses inhibitions (facteur de développement personnel-professionnel)
Mobiliser son corps (posture, regard, sourire, gestes, ...)
Poser sa voix (débit, articulation, vocabulaire, ...)
Exemple adapté pour le questionnement vers le client : qui sont mes clients ?

Méthode et outils pédagogiques

- * Travail de groupe, travail individuel face au groupe avec des mises en situation
- * Recherche d'interactivité avec l'utilisation de la photographie et de vidéo
- * Réflexion, débat et confrontation des expériences

Questions diverses, Analyse, synthèse, bilan et évaluation du stage

Remarque : Un descriptif de programme sera affiné afin de répondre au mieux aux besoins de l'entreprise en fonction des objectifs à atteindre avec une notion de faisabilité. Le centre de formation tiendra compte des contraintes de l'établissement où se déroulera cette formation en intra.

Public concerné : Chef de cuisine, Cuisiniers, commis de cuisine

Dates, durée, rythme : 2 journées, 2 x 7 heures, Dates à définir

Matin de : à définir

Après-midi de : à définir

Lieu de formation : Intra, Lieu à définir

Formateurs : Julien Anglade Professionnel, Formateur Chef de cuisine

Coût : Devis ci-joint pour 1 à 10 participants

CFMB GESTES PRO 19 Allée des Amandiers 33140 Villenave d'Ornon

Portable : 07 86 95 61 89 Tél : 05 57 77 94 02 E mail : contat@gestespro.com Site : www.gestes-pro.com

Siret : 479 623 175 000 37 Naf : 8559 A N° de TVA Intracommunautaire FR55 479 623 175 000 37

Numéro de déclaration d'activité N° 72330651033 enregistré auprès du préfet de Région Nouvelle Aquitaine

SE PERFECTIONNER EN SALLE ACCUEIL ET VENTE EN RESTAURATION CONNEXION CLIENTELE

(Valant objectif professionnel) PAGE 1/2



Pré requis :

Maitriser la langue française

Le stagiaire doit être en contact avec l'alimentaire et (ou) servir les repas aux clients

Maîtriser ou connaître des techniques culinaires de base

Un questionnaire est remis en début de formation (positionnement à l'entrée) :

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :

Cette formation est dispensée par 1 formateur Professionnel, Chef de cuisine dont le rôle :

Méthode pédagogique :

Il utilise une **méthode active et expérientielle** en proposant un apport théorique se rapportant sur de nombreux cas concrets et vécus permettant aux stagiaires d'assimiler plus facilement les objectifs à atteindre. Il utilise ses compétences professionnelles et législatives permettant aux personnes présentes de mettre en pratique les connaissances acquises dans leur entreprise à l'issue de la formation.

Allier les compétences professionnelles de l'intervenant à l'aide de divers supports

Il utilise une **méthode affirmative et démonstrative** :

Montrer (démonstration), faire faire (expérimentation) et faire dire (reformulation)

Moyens pédagogiques :

Remise d'un livret de formation (recettes et/ou support théorique, barème de température, ...)

Le formateur fournit du matériel spécifique selon les besoins pour le bon déroulement du stage en entreprise

Techniques pédagogiques :

De multiples mises en pratique sont faites en entreprise selon les besoins des stagiaires

Autoévaluation commune (stagiaires et formateur) autour des dégustations des préparations faites

Le formateur utilise une salle mise à disposition par la structure ou s'effectue la formation (salle de séminaire,...) pour les parties théoriques

En fin de formation :

Remise d'un Certificat de Réalisation (attestation de présence, d'assiduité et de fin de formation) signée par le formateur, le stagiaire

Modalités d'évaluation des connaissances :

Objectifs de la formation et questionnement des stagiaires sur les attentes liées au stage

Un test de positionnement sous forme de questionnaire est utilisé en début de formation (pré requis) et en fin de stage (avant et après) : cela permet de valider l'évaluation formative et l'acquisition de nouvelles compétences suite à la formation.

La fiche d'évaluation ou d'appréciation est remplie en fin de stage et un autre à froid dans les 6 mois

CFMB GESTES PRO 19 Allée des Amandiers 33140 Villenave d'Ornon

Portable : 07 86 95 61 89 Tél : 05 57 77 94 02 E mail : contat@gestespro.com Site : www.gestes-pro.com

Siret : 479 623 175 000 37 Naf : 8559 A N° de TVA Intracommunautaire FR55 479 623 175 000 37

Numéro de déclaration d'activité N° 72330651033 enregistré auprès du préfet de Région Nouvelle Aquitaine

Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat Programme mis à jour le 09/04/2020