

Le service en salle « améliorer la prestation »

Objectifs de la formation

- * Maîtriser les codes et les conventions qui régissent la communication pour mieux les utiliser.
- * Apprendre les basiques de l'accueil et du service des résidents.
- * Acquérir des attitudes et des comportements adaptés.
- * Prendre en compte les personnes selon différents critères.
- * Améliorer la prise en charge des résidents pour leur bien être.

Déroulement du programme

Accueil des stagiaires et présentation des formateurs.

Déroulement du programme avec des possibilités d'aménagements en fonction de la demande des stagiaires et des responsables .

Travail de réflexion et de recherche : Qu'est ce que la communication ?

Comment favoriser la communication en fonction des personnes à servir ?

Mise en application avec des jeux de rôle

Savoir les éléments essentiels favorisant la communication et le service en salle

Travail de réflexion et de recherche : Comment améliorer l'accueil et le service ?

Mise en application avec des jeux de rôle

Savoir les différentes étapes de l'accueil personnalisé (de la prise en compte des problématiques liées aux personnes à servir à la prise en charge personnalisée des résidents)

Garder une notion de faisabilité lié aux contraintes de chacun.

Travail de réflexion et de recherche : Qui sont mes clients ?

Mise en application avec des jeux de rôle

S'adapter aux résidents à servir (personnes âgées bien portant au cas plus difficile étant atteint d'Alzheimer).

Déceler les axes de progression des stagiaires.

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

Remise d'une attestation de stage, d'un livret de formation

Remarque: Un descriptif de programme sera affiné afin de répondre au mieux aux besoins des stagiaires en fonction des objectifs à atteindre. Cette formation personnalisée à doit répondre à des attentes précises des clients et de l'établissement.

Public concerné : Personnel de service, personnel soignant, cuisiniers

Dates, durée, rythme : 2 jours (2 x 7 heures)

Lieu de formation : stage intra ; lieu à déterminer

Formateurs : Professionnel, Maître d'hôtel formateur et Julien Anglade

Coût pour le groupe (forfait journée) : Devis sur demande

Assistant de Direction : Laëtitia KERHOAS

Gérant : Mr J.Anglade

Centre de Formation des Métiers de bouche GESTES PRO

Siège social : 19 Allée des Amandiers 33140 Villenave d'Ornon

Atelier cuisine : Au sein des Ets Maleyran frères , 45 rue Pierre Baour 33083 Bordeaux

Téléphone : 05 57 77 94 02

Messagerie : contact@gestespro.com

Site : www.gestes-pro.com

Port : 06 66 26 25 68

Port : 07 86 95 61 89

SIRET :479 623 175 000 37

NAF 8559 A

Enregistré sous le N° : 72330651033

Organisme assujetti à la TVA