OPTIMISER L'EXPERIENCE CLIENT

FICHE PROGRAMMATION

AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE EN SALLE

Public

Personnel de service en salle et barman(barmaid),Toute personne en charge d'accueil téléphonique et/ou physique

Prérequis

Avoir une expérience préalable comme serveur ou employé dans la restauration

Objectifs pédagogiques

- Maitriser les étapes permettant d'assurer une bonne qualité de service dans le respect des règles d'hygiène et de qualité
- Assurer le déroulement du service avec professionnalisme
- Assurer le service des boissons et plus spécifiquement du vin en toute circonstance

Contenu

- **Le service en salle**

- L'importance de l'accueil en restauration
- quelques notions d'anglais pour accueillir et servir efficacement les touristes
- Les 7 étapes de la qualité de service
- Le service, mode d'emploi
- La propreté et l'hygiène au cœur du service
- les outils indispensables pour un bon service

- **Comment bien servir le vin**
- Qu'est ce que le vin ?
- - Sa fabrication
- - Ses spécificités
- - Ses origines
- Les vins de la région pacifique
- Quelles sont les informations utiles sur la bouteille pour bien l'expliquer aux clients ?
- A quelle température le servir et dans quel type de verre ?
- Quel type de plat pour quel type de vin ?
- L'utilisation du vin dans la cuisine
- Les outils indispensables
- Comment prendre en compte les dangers de l'alcool les responsabilités du serveur et de l'établissement