



## 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

- Maîtriser 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