



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