



Améliorer la prestation d'un self

Objectifs : Définir les critères et indicateurs de qualité des prestations sur les aspects : services, économiques, conditions de travail. Diagnostiquer et mettre en place des actions pour l'amélioration du service auprès des convives.	<u>Personnes concernées :</u> Toute personne devant améliorer la prestation d'un self.
PROGRAMME	Pré requis : Aucun
✚ La fonction self <ul style="list-style-type: none">• Objectifs, moyens, critères et indicateurs de qualité• Les différents concepts de distribution : du linéaire au scramble• La conception des prestations : horaires de service, variabilité de l'offre	PEDAGOGIE
✚ Les approvisionnements <ul style="list-style-type: none">• Avantages et contraintes de l'utilisation des différentes gammes de produits• Le recyclage des plats cuisinés à l'avance• L'organisation générale en fonction des différents concepts de distribution• Affectation des agents aux différents postes en back et front office• Ordonnement des postes de distribution : accueil, caisse, dépose plateaux, sortie• Organisation et gestion du flux des convives	Le Formateur Professionnel de la restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques
✚ L'organisation des préparations chaudes et froides <ul style="list-style-type: none">• Evaluation et ordonnancement des charges de travail• Règles d'hygiène• Réglementation	Moyens et pédagogie Présentation des concepts par le formateur-consultant Echanges sur les éléments amenés – Citations d'exemples
✚ Mise en scène de la distribution <ul style="list-style-type: none">• Ce que peut et ne doit pas voir le convive• La mise en valeur des denrées : variété, volumes, formes, couleurs, textures• Présentation et gestion des gratuités, des réapprovisionnements• Concevoir la composition du plateau par le convive• Quand et comment prendre les plats, les couverts, et gratuités pour une démarche logique, pratique et conviviale	Mises en application Confrontation avec la réalité de l'entreprise et l'expérience du participant Il sera demandé au participant de réfléchir, en amont, et d'essayer d'apporter des éléments de réponses aux problématiques proposées.
✚ La salle <ul style="list-style-type: none">• La signalisation : depuis l'affichage des menus, la présentation des plats témoins, les prestations par poste de distribution• La circulation des convives : la conception du circuit, les espaces et trajets divers• Les équipements et la décoration en fonction des objectifs de qualité de service recherchés	Intra entreprise France entière et International.
✚ La qualité de service <ul style="list-style-type: none">• Les petits plus qui font la différence : les gratuités, tables de découverte, repas à thème, service en salle• Tenues, attitudes et comportements de service• Traitement des suggestions et réclamations des convives• Les évaluations de la satisfaction des convives	Tarif inter par personne
	3 jours
	1 450 €
	Réf : HR142

Organisme de formation **PROFORMALYS** – Formation **Hôtellerie - Restauration**