ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

La fonction de maître d'hôtel, bien plus qu'un métier…

Objectifs : *A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :*

ORGANISATION DU TRAVAIL DE LA BRIGADE DE SALLE

- *Organiser un briefing avec la cuisine pour connaître les produits à disposition et ceux à vendre en priorité*
- *Organiser un briefing avec la brigade de salle avant le service pour donner les consignes (plats du jour, promotions, objectif chiffre d'affaire,...)*
- *Contrôler l'hygiène corporelle et vestimentaire du personnel*

RELATION COMMERCIALE AVEC LA CLIENTELE

- *Prendre les réservations en tenant compte à la fois des spécificités des clients et de la nécessité d'optimiser l'occupation de la salle*
- *Individualiser la relation avec la clientèle*
- *Recevoir les clients, et les accompagner à leur table*
- *Traiter les réclamations et conflits avec la clientèle*
- *Conseiller les clients et susciter la consommation*
- *Traduire la carte et les différents menus en utilisant un langage sensoriel propice à la dégustation et à l'invitation « au bien manger »*
- *Définir avec justesse les saveurs, les goûts et les émotions relatives à la cuisine*
- *Soulever la magie des émotions et la mise en appétit par les mots*
- *Découvrir la recherche des clients afin de porter une argumentation ad hoc*
- *Utiliser la bonne pédagogie pour former les personnels à la présentation des mets*

GARANTIR LA QUALITE DE SERVICE

- *Intégrer la notion de qualité de service ainsi que les notions de « désir », de « promesse » et de « preuve » dans le domaine de la restauration*
- *Témoigner une reconnaissance envers le client en répondant à ses desiderata*
- *Individualiser le rapport au client et traduire les propos d'entreprise (ou d'institution) vers une communication orientée « client » (ou invité)*
- *Soutenir les équipes dans la rédaction des chartes et des procédures de service et l'élaboration des plans d'action par service*
- *Défendre la qualité par application du « carré de la qualité » spécifique à la restauration*

MANAGEMENT ET RELATION AVEC LE PERSONNEL – ANIMATION D'EQUIPE

- *Comprendre les mécanismes qui régissent une équipe et mettre en place une cohésion technique et une cohésion humaine*
- *Analyser les rouages de la motivation afin d'obtenir un comportement orienté vers l'effort et la performance*
- *Pratiquer l'art du leadership et l'art et la manière de s'imposer*
- *Conduire une action stratégique : « faire agir ensemble »*
- *Emettre une critique, refuser une demande, exprimer un sentiment, répondre à une question délicate, recadrer… avec diplomatie*
- *Développer et accompagner les pratiques managériales spécifiques au management de managers ou de chefs d'équipe (ou de service)*
- *Assurer la pédagogie du management et tenir une posture de «manager-coach » en maîtrisant des techniques de supervision efficaces*
- *Faire « incorporer » la posture de manager en identifiant les rôles et en gérant les pôles contraires et contradictoires des chefs d'équipe*
- *Développer une culture managériale et mutualiser les bonnes pratiques (pour éviter les pratiques ruineuses)*
- *Se positionner dans son rôle de managers de managers (identifier les différents niveaux de management, responsabilité, engagement envers les collaborateurs)*
- *Faire adhérer à la vision et aux objectifs de l'établissement ou de l'institution*
- *Etablir les priorités de chaque collaborateur afin de travailler en harmonie avec l'équipe*
- *Communiquer avec les collaborateurs et encourager les échanges croisés*

Personnes concernées
Tout personne exerçant le métier de maître d'hôtel ou souhaitant le devenir.

Pré requis : aucun

PEDAGOGIE

Le Formateur
Spécialiste de l'hôtellerie.

Moyens et pédagogie
Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et les travaux de groupes.
Exercices pratiques à partir de cas concrets.
Mises en situation et débriefing
Remise d'un support aide mémoire à chaque participant.

Intra entreprise France entière et International

Tarif Inter Entreprises à Paris, Lyon, Lille et Lisieux par personne

5 jours

2 490 €

Réf : HR166

PROGRAMME

Organisation du travail de la brigade de salle

- Application d'un briefing – intérêt – technique et évaluation
- Les fondamentaux de l'hygiène, du comportement et de l'attitude des personnels – contrôle de respectabilité

Relation commerciale avec la clientèle

- Des mets et des mots
- Le fait alimentaire, comment parler des produits : investigation totale sur l'art de dire la gourmandise avec des mots
- Investigation sur la carte ou sur les menus de l'entreprise (ou de l'institution)
- Accueil et approche clientèle (ou invité)
- La reconnaissance et les techniques d'accueil
- La fonction « pédagogique » du Maître d'hôtel : vers la maîtrise des processus d'apprentissage
- Les relations conflictuelles – en sortir, s'en sortir, les sortir,…
- Les inévitables conflits ou situations tendues (ou difficiles)

Garantir la qualité de service

- Intérêts et limites des protocoles
- Le carré de la qualité… jamais éloigné de la « trilogie du tourisme »
- Les phénomènes de prédictibilité, les cas transversaux, la qualité comme point de mire,…
- L'excellence et la performance,…
- Les pratiques ruineuses et les pratiques porteuses

Management et relation avec le personnel – animation d'équipe

- Faire vivre une équipe, oui mais comment ?
- Entre manager et leader
- La parole du leader
- Management et étymologie
- Recadrage et reprise en main
- Créer une vision de service ou d'entreprise
- Rôles et attributions du manager
- Animation du processus motivationnel
- Les principes de reconnaissance
- La diplomatie managériale
- La communication, centre des mots (des maux parfois,…)
- L'adhésion et le principe d'efficacité avec une équipe – faire mouvoir l'équipe
- Le management et le changement
- La réussite de sa prise de fonction – se mettre en scène,…
- Avoir le sens du temps,…