



Formation animée par
Un expert des métiers de
L'hôtellerie -restauration

SERVEUR HOTELLERIE



28h soit 4 jours

PRÉREQUIS

- Aucun prérequis
- Complétez votre recueil des attentes en amont de la formation. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès

OBJECTIFS

- ✓ Comprendre l'importance du savoir-être professionnel dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.
- ✓ Acquérir les compétences de base nécessaires pour assurer un service de qualité en hôtel.
- ✓ Approfondir les compétences spécifiques liées au métier de serveur en hôtel.
- ✓ Appliquer les compétences acquises en situation réelle

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Personnes amenées à servir les clients en Hôtellerie

MÉTHODES MOBILISÉES

- Formation participative alternant réflexion et pratique
- Mise en situation, étude de cas

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des acquis au travers d'un QCM

MODALITÉS

- Lieux des formations interentreprises
- Distanciel Classes virtuelles Disposer d'une connexion Internet, d'un ordinateur et idéalement d'un casque

ACCESSIBILITÉ

Nos lieux de formation sont des établissements permettant l'accès des personnes en situation de handicap (PMR)

Nous consulter pour toutes questions relatives à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

DÉLAIS D'ACCÈS

30 jours maximum (hors juillet, août et décembre)

TARIFS

Nous consulter

METIER VISÉ : SERVEUR EN HOTEL – CONVENTION COLLECTIVE HCR – EMPLOYÉ NIVEAU 1 ECHELON 1

PROGRAMME

Jour 1 (7 heures)

- Savoir-être Professionnel
- Introduction au métier de serveur en hôtel
- Attitude et comportement professionnels
- Communication verbale et non-verbale
- Gestion du stress et des situations difficiles

Exercices de mise en pratique : Jeux de rôle pour simuler des interactions avec les clients.

Jour 2 (7 heures)

- Métier de Serveur en Hôtel - Partie 1
- Connaissance des différents types d'établissements hôteliers
- Organisation du service en hôtel : salle, cuisine, bar
- Techniques de prise de commande
- Service des boissons : vins, cocktails, etc.

Pratique : Simulations de prise de commande et de service de boissons.

Jour 3 (7 heures)

- Métier de Serveur en Hôtel - Partie 2
- Feedback sur les simulations
- Service des plats : présentation, débarrassage, etc.
- Gestion des allergies et des demandes spécifiques des clients
- Gestion des plaintes et réclamations

Pratique : Mise en situation de service de plats et gestion des demandes spécifiques des clients.

Jour 4 (7 heures)

- Métier de Serveur en Hôtel - Partie 3
- Connaissance des produits : menus, vins, spécialités
- Techniques de vente et de upselling
- Hygiène et sécurité alimentaire
- Mise en Pratique sur le Terrain
- Supervision et feedback par un formateur
- Débriefing et réflexion sur l'expérience vécue

Ce programme offre une progression logique des compétences, allant de l'aspect théorique à la mise en pratique sur le terrain, permettant ainsi aux apprenants de développer une compréhension approfondie du métier de serveur en hôtel.

À l'issue de cette formation , chaque stagiaire ayant validé la formation se verra remettre un badge numérique certifiant.