

**SKILL
& GO.**



ACCUEIL GESTION DU RUSH EN RESTAURATION

7 Modules . Exercices Pratiques

PROGRAMME DE FORMATION ACCUEIL GESTION DU RUSH EN RESTAURATION

Public concerné

Équipe de salle (serveurs, commis, chefs de rang, hôtes/hôtesse), responsables, chefs de partis.

Pré-requis

Aucun

Objectifs opérationnels

- Être capable de comprendre et appliquer la culture du service et une posture de professionnel.
- Être capable de créer une relation client basé sur l'accueil et la communication.
- Être capable de coordonner efficacement un service en restauration.
- Être capable de gérer le rush avec efficacité.
- Être capable de travailler en équipe et communiquer en interne.
- Être capable de performer ensemble face à un rush durable.
- Être capable de prôner l'excellence et placer l'expérience client au cœur de vos priorités.

Durée/ Tarif

70 heures/ 1540 euros net de taxe par stagiaire

Moyens pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers, de simulations et de débriefings.

Approche immersive et participative.

Supports : fiches outils, vidéos, checklists de service, exercices de concentration..

Processus d'évaluation

Notre processus d'évaluation est mis en place à travers une évaluation en amont et en aval de la formation.

Accès à la formation

Sur entretien téléphonique.

Accessibilité

Les dates de formations sont choisies au moment de la contractualisation (à minima dix jours après la contractualisation). L'environnement doit être approprié à la formation (vérification au cours d'un rendez-vous préalable). Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter afin de permettre l'étude et les propositions organisationnelles relative à votre situation.

Matériel

Aucun.

CONTENU DU PROGRAMME

Module 1 : Culture du service et posture professionnelle (6h)

Comprendre les fondements du service et l'importance du rôle de la salle.
Adopter une posture professionnelle valorisante et cohérente.
Représenter positivement l'établissement auprès du client.
L'esprit du service, l'image professionnelle, l'impact du comportement sur la satisfaction client, la constance et l'exemplarité.

🕒 Exercice pratique: Auto-diagnostic de posture et jeux de rôle, Observation vidéo et analyse collective.

Module 2 : Accueil, communication et relation client (15h)

Maîtriser les techniques d'accueil et de communication adaptées.
Créer une expérience client positive et personnalisée.
Gérer les réclamations avec professionnalisme.
Parcours client, écoute active, typologies de clients.

🕒 Exercice pratique : Études de cas reels, Exercices de reformulation et de communication non violente.

Module 3 : Organisation et coordination du service (14h)

Structurer le service pour assurer fluidité et rapidité.
Se coordonner efficacement avec ses collègues et la cuisine.
Anticiper les besoins et les imprévus.
Étapes du service, répartition des zones, communication salle-cuisine.
Gestion du temps et préparation logistique.

🕒 Exercice pratique : Exercices de synchronisation des gestes et priorisation des actions.

Module 4 : Gestion du rush et efficacité opérationnelle (18h)

Réagir efficacement pendant les périodes de forte affluence.
Maintenir calme, concentration et qualité du service.
Développer la rapidité, la coordination et la gestion du stress.
Cycles du rush, priorisation, communication instantanée, prévention de la fatigue.

🕒 Exercice pratique : Débriefings avec grilles d'observation, Exercices de rapidité et de coordination, Jeux de rôle sur la gestion des imprévus.

Module 5 : Travail en équipe et communication interne (10h)

Renforcer la cohésion et la communication entre collègues.
Créer un climat de travail positif et solidaire.
Savoir gérer les tensions et maintenir la motivation collective.
Communication interne, esprit d'équipe, gestion des désaccords, rôle des briefings et débriefings.

🕒 Exercice pratique : Jeux de cohésion et d'écoute active, Études de cas sur des situations d'équipe tendues, Exercices de communication assertive.

Module 6 : Maîtrise avancée du rush et performance durable (8h)

Approfondir les techniques de gestion du rush pour viser la performance collective.
Développer des réflexes professionnels et une endurance mentale durable.
Transformer la pression du rush en énergie positive et productive.
Préparation mentale, gestion du stress en temps réel, coordination implicite et récupération post-service.

🕒 Exercice pratique : Exercices de préparation mentale et de respiration, Ateliers de simulation "rush prolongé", Débriefing collectif sur les stratégies gagnantes, Élaboration d'un plan personnel de gestion du stress et de la performance.

JOUR 3

Module 7 : Qualité, excellence et expérience client (7h)

Comprendre la notion d'excellence en restauration.

Contribuer à une expérience client cohérente et soignée.

Participer à la démarche qualité de l'établissement.

Indicateurs qualité, détails du service, charte d'excellence et analyse de retours clients.

🕒 Exercice pratique: Travail collectif sur la charte de service, Analyse de retours clients réels.

Pour vous inscrire à cette formation, veuillez nous contacter :

☎ : 07 81 19 95 97

@: contact@skillandco.fr