

Techniques de base - Préparation et service

NOUVEAUTÉ**PRÉSENTIEL****SUR-MESURE****INTER ENTREPRISE**

Objectif de formation

À l'issue de la formation, les participants seront capables de mettre en œuvre les techniques de base de préparation et de service en salle, en respectant les protocoles professionnels, en organisant efficacement leur activité et en adaptant leur comportement aux attentes clients, afin de garantir une expérience de qualité en restauration.

Programme

Appliquer les règles et protocoles de mise en place d'un service en salle

Les standards de mise en place : dressage de table, disposition des couverts/verres, règles d'hygiène.

Protocoles de sécurité et d'accueil : vérification des équipements, signalétique, accessibilité.

Étude des différents types de services (à la française, à l'anglaise, buffet) et leur adaptation selon le contexte.

Démonstration pratique par le formateur, suivie d'exercices individuels de dressage de table.

Organiser son activité de service de manière efficace

Méthodes de priorisation des tâches : de l'accueil à la clôture du service.

Outils d'organisation : checklists, timing type, répartition des rôles en équipe.

Gestion des imprévus (retards, erreurs de commande).

Activités :

Atelier collaboratif : élaboration d'un plan d'organisation pour un service complet.

Jeu de rôle : simulation d'un service avec contraintes (ex. affluence, commande complexe).

Analyse collective des points bloquants et solutions.

Adapter son comportement en salle pour une expérience client optimale

Techniques de communication professionnelle : accueil, écoute active, gestion des objections.

Comportements à adopter selon les typologies de clients (famille, groupe, client pressé).

Travail d'équipe : coordination avec la cuisine et les autres serveurs.

Activités :

Jeux de rôle : accueil, prise de commande, gestion d'une réclamation.

Étude de cas : analyse de vidéos de situations réelles (bonnes/mauvaises pratiques).

Débriefing collectif avec feedback individualisé.

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Professionnel de la filière hôtellerie-restauration.

Durée

2 Jours dont 14 Heures en centre

Tarif(s) net de taxe

740 € par stagiaire

Adresse

Site de Rennes/Bruz

Campus de Ker Lann,
6 Rue des frères Montgolfier, BP
17201

35172 Bruz

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>



Les points forts de la formation

- Mini groupes pour favoriser les échanges entre professionnels.
- Une pédagogie très pratique, basée sur des mises en situation réalistes, des apports théoriques courts et l'utilisation de matériel professionnel du secteur HRT.

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun prérequis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Appliquer les règles et protocoles de mise en place d'un service en salle. Organiser son activité de service. Adapter son comportement en salle pour une expérience client optimale.

► PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, positionnement de départ et évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation.

Modalités pédagogiques

Alternance théorie/pratique : Apports théoriques courts illustrés par des exemples concrets du secteur HRT. Mises en situation : exercices pratiques, jeux de rôle, simulations de service. Travail collaboratif : analyses de cas, partage d'expériences entre participants. Supports : Fiches mémo (standards de mise en place, checklists). Vidéos de démonstration et grilles d'auto-évaluation. Matériel professionnel (vaisselle, nappes, outils de service).

Date et mise à jour des informations : 09/03/2026

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr

Les sessions



Bruz

- 26 et 27 mai 2026
- 21 et 22 septembre 2026

Contacts



GANDOURINE Marie

Marie.GANDOURINE@ille-et-vilaine.cci.fr

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Ker Lann - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435
Campus de Ker Lann, 6 Rue des frères Montgolfier, BP 17201 - 35172 Bruz
Tél. : 0299054545 - cci.formationcontinue@fac-metiers.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>