

# PARCOURS DE FORMATION

Assurer le service à la clientèle dans un restaurant Savane & Mousson

## Informations sur le parcours de formation

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation vise à doter les nouveaux serveurs des compétences essentielles pour réussir dans leur poste au sein de l'entreprise Savane & Mousson.

### DATES CLÉS

Le parcours de formation est individualisé, les dates vous seront communiqués lors de votre entretien.

### DURÉE

Le parcours de formation dure 175 heures soit 5 semaines de formation de préparation préalable à l'embauche.

### LIEU DE LA FORMATION

La formation aura lieu :

- en distanciel via la plateforme e-learning Teachizy
- en présentiel sur site

### PUBLIC CIBLE

Demandeurs d'emploi inscrits chez France Travail souhaitant se former préalablement à son embauche au poste de serveur au sein du restaurant Savane & Mousson

### PRÉQUIS

Aucun prérequis

### DÉLAI ET MODALITÉS D'ACCÈS

L'accès à la formation est conditionnée par un entretien tripartite préalable avec l'entreprise et votre conseiller France Travail.

# PARCOURS DE FORMATION

## Assurer le service à la clientèle dans un restaurant Savane & Mousson

### MODALITÉS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation proposée par **La Recette by Savane & Mousson** se déroule en distanciel et en présentiel sur site.

Les méthodes pédagogiques utilisées lors de la formation sont diverses :

- **Pédagogie démonstrative** pour laquelle les formateurs et formatrices présentent les points théoriques et sont dans une posture d'experts ;
- **Pédagogie active** avec une forte incitation à la pratique et à la réalisation de tâches et d'activités concrètes afin de favoriser la progression des apprenantes via la pratique.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Nous effectuerons un **suivi et des évaluations** de la montée en compétence tout au long du parcours de formation en ligne par la réponse aux quiz à chacun des modules.

En accord avec le parcours AFEST chacune des ses phases suit une période de debrief et d'évaluation avec le formateur portant sur la période réalisée par l'apprenant.

### SANCTION DE LA FORMATION

La validation de la formation est conditionnée par la réussite aux évaluations avec un score minimal de 80%. Un certificat de réalisation nominatif est délivrée aux participants à la fin de la formation.

### INDICATEURS DE RESULTATS

- Taux de satisfaction des apprenants formés.
- Taux d'autonomie ressentie par l'apprenant à 3 mois post-formation.

*Les indicateurs de résultats sont calculés tous les 6 mois.*

### CONTACT

 **01.79.73.70.10**

Responsable administratif : Mme DIABY  
**contact@savane-mousson.fr**

Référente handicap : Mme FANE  
**aissata.fane@savane-mousson.fr**

Responsable pédagogique : Mme KEITA  
**consulting@savane-mousson.fr**



# PARCOURS DE FORMATION

Assurer le service à la clientèle dans un restaurant Savane & Mousson

## Plan détaillé du parcours de formation

### SEMAINE 1 – 35 HEURES

#### PHASE E-LEARNING 12,5 HEURES

##### Module 1 : Le rôle du serveur chez Savane & Mousson

Partie 1 : Présentation de l'entreprise

Partie 2 : Structure organisationnelle de l'entreprise

Partie 3 : Comprendre le rôle du serveur dans l'expérience client

Partie 4 : L'environnement du travail du serveur

Partie 5 : La connaissance de la carte du restaurant

##### Module 2 : Le serveur dans l'organisation du service

Partie 1 : Les postes du travail du serveur au sein du restaurant

Partie 2 : Comprendre l'organisation de la communication entre la salle et la cuisine pour assurer un service fluide

Partie 3 : Comprendre comment le serveur gère son temps et les priorités

#### PHASE AFEST – 22,5 HEURES

- Découverte approfondie des locaux et des équipes
- Premières pratiques du service à la clientèle notamment pour communiquer au client le concept Savane & Mousson
- Rotation à travers les postes de travail du serveur
- Apprentissage détaillé du menu et des boissons



# PARCOURS DE FORMATION

Assurer le service à la clientèle dans un restaurant Savane & Mousson

## SEMAINE 2 - 35 HEURES

### PHASE E-LEARNING 12,5 HEURES

#### Module 3 : Le service à la clientèle

Partie 1 : La mise en place de l'espace serveur et de la salle avant un service

Partie 2 : L'accueil de la clientèle et la prise de commande

Partie 3 : Les éléments qui permettent une gestion du service réussie

Partie 4 : La gestion d'une table de groupe

Partie 5 : L'encaissement et le départ du client

### PHASE AFEST - 22,5 HEURES

- Apprentissage des normes d'accueil personnalisé, prise de commandes et service en salle au sein du restaurant
- Mises en situation de service direct avec les clients



# PARCOURS DE FORMATION

Assurer le service à la clientèle dans un restaurant Savane & Mousson

## SEMAINE 3 – 35 HEURES

### PHASE E-LEARNING 12,5 HEURES

#### Module 4 : La gestion de la caisse et des procédures

Partie 1 : La gestion de l'outil Connectill pour une gestion des commandes réussie

Partie 2 : Résolutions des problèmes courants liées à l'encaissement

Partie 3 : La procédure de clôture de caisse

### PHASE AFEST – 22,5 HEURES

- Mises en situation de service direct avec les clients
- Utilisation pratique de l'outil de caisse Connectill
- Enregistrement des commandes et gestion des paiements lors d'une situation de service réelle
- Mises en situation de service direct avec les clients
- Utilisation pratique de l'outil de caisse Connectill
- Enregistrement des commandes et gestion des paiements lors d'une situation de service réelle

# PARCOURS DE FORMATION

Assurer le service à la clientèle dans un restaurant Savane & Mousson

## SEMAINE 4 – 35 HEURES

### PHASE E-LEARNING 12,5 HEURES

#### Module 5 : La gestion des stocks

Partie 1 : La responsabilité des serveurs par rapport aux stocks

Partie 2 : Formation à la réalisation d'inventaires et à la gestion des approvisionnements

Partie 3 : Comprendre les techniques pour minimiser les pertes et maximiser la performance du restaurant

### PHASE AFEST – 22,5 HEURES

- Mises en situation de service direct avec les clients
- Exercices pratiques de réalisation d'inventaires et de gestion des stocks
- Mise en pratique des techniques pour minimiser les pertes et maximiser l'efficacité de la gestion des approvisionnements

# PARCOURS DE FORMATION

## Assurer le service à la clientèle dans un restaurant Savane & Mousson

### SEMAINE 5 – 35 HEURES

#### PHASE E-LEARNING 12,5 HEURES

##### Module 6 : La gestion de l'hygiène

Partie 1 : Formation à l'hygiène alimentaire et à la sécurité alimentaire

Partie 2 : Conformité aux normes de licences et de permis liés à l'alcool et à la nourriture

Partie 3 : Gestion des situations d'urgence, y compris les incendies et les évacuations

##### Module 7 : Comprendre les enjeux marketing et de communication lié au poste de serveur

Partie 1 : Services et offres commerciales de Savane & Mousson

Partie 2 : Techniques de ventes additionnelles

Partie 3 : Implication dans la création de contenu pour les réseaux sociaux ou supports promotionnels

#### PHASE AFEST – 22,5 HEURES

- Apprentissage et mise en pratique des normes d'hygiène alimentaire et de sécurité via l'outil de gestion Hygie
- Mises en situation de service direct avec les clients
- Mise en pratique des techniques de vente additionnelle et promotion des offres spéciales
- Implication dans la création de contenu marketing pour promouvoir la vie du restaurant