

PARCOURS DE FORMATION

Assurer le service à la clientèle dans un Food Truck
Savane & Mousson

Informations sur le parcours de formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre le rôle et les responsabilités du serveur Savane & Mousson.
- Maîtriser l'organisation du service et la coordination salle/cuisine.
- Réaliser un service client complet, de l'accueil à l'encaissement.
- Gérer les stocks et approvisionnements liés au service.
- Utiliser les outils de caisse et appliquer les procédures de gestion.
- Promouvoir les offres et contribuer à l'image de marque du restaurant.
- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de conformité.
- Organiser et assurer le bon déroulement d'un service du soir.
- Préparer et exécuter efficacement un service du midi.

DATES CLÉS

Le parcours de formation est individualisé, les dates vous seront communiquées 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

ACCESSIBILITÉ DE LA FORMATION

Les formations proposées par La Recette by Savane & Mousson sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (selon leur degré de mobilité) mais ne sont pas accessibles aux personnes malvoyantes et sourdes.

Si vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez vous former au sein de notre organisme, contactez notre **Référente handicap** par mail aissata.fane@savanemousson.fr pour convenir d'un rendez-vous téléphonique et échanger sur vos besoins d'aménagements et leur faisabilité.

PUBLIC CIBLE

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

PRÉREQUIS

Savoir parler et lire le français

DÉLAI ET MODALITÉS D'ACCÈS

L'accès à la formation est conditionnée par un entretien préalable avec l'entreprise et le candidat.

Dès que votre recrutement est finalisé, la Direction pédagogique de Savane & Mousson vous donnera accès au parcours de formation durant votre première semaine d'intégration.

PARCOURS DE FORMATION

Assurer le service à la clientèle dans un Food Truck 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 apprenants via la pratique.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluations continues et formatives des compétences (QCM, tests de connaissances à chaque fin de module) pour s'assurer des connaissances techniques et comportementales comprises et acquises en formation.
- Evaluations des compétences techniques et comportementales du stagiaire lors du temps d'AFEST ;
- Evaluation de la formation par les apprenants via un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 1 mois après la fin de formation

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 délivré aux participants à la fin de la formation.

INDICATEURS DE RESULTATS

- Taux de satisfaction des apprenants formés : **100 %**
- Taux d'autonomie ressentie par l'apprenant à 1 mois post-formation : **100%**

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 : M.FISSIROU
consulting@savane-mousson.fr

TARIF

Tarif sans prise en charge : 3 700 € ;
La formation est intégralement prise en charge par l'organisme de formation en cas de salarié nouvel entrant chez Savane & Mousson.

PARCOURS DE FORMATION

Assurer le service à la clientèle dans un Food Truck
Savane & Mousson

Plan détaillé du parcours de formation

SEMAINE 1 – 35 HEURES

PHASE E-LEARNING 12,5 HEURES

Module 1 : Le rôle de l'employé polyvalent chez Savane & Mousson

Partie 1 : Présentation de l'entreprise

Partie 2 : Structure organisationnelle de l'entreprise

Partie 3 : Comprendre le rôle de l'employé polyvalent dans l'expérience client

Partie 4 : L'environnement du travail de l'employé polyvalent

Partie 5 : La connaissance de la carte du restaurant

Module 2 : L'employé polyvalent dans l'organisation du service

Partie 1 : Les postes de travail de l'employé polyvalent au sein du Food Truck

Partie 2 : Comprendre l'organisation de la communication dans le Food Truck pour assurer un service fluide

Partie 3 : Comprendre comment l'employé polyvalent 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 de l'employé polyvalent
- Apprentissage détaillé du menu et des boissons

PARCOURS DE FORMATION

Assurer le service à la clientèle dans un Food Truck
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 de l'employé polyvalent 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 : L'encaissement et le départ du client

PHASE AFEST – 22,5 HEURES

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

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

PARCOURS DE FORMATION

Assurer le service à la clientèle dans un Food Truck
Savane & Mousson

SEMAINE 4 – 35 HEURES

PHASE E-LEARNING 12,5 HEURES

Module 5 : La gestion des stocks

Partie 1 : La responsabilité de l'employé polyvalent 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 Food Truck

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
Food Truck 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 d'employé polyvalent

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 Food Truck