

RESTAURATION · EMPLOYÉ POLYVALENT

Programme de Formation

Employé(e) polyvalent(e) en restauration



APPROCHE PRATIQUE

Mises en situation et cas concrets sur plateau technique



EXPERTISE MÉTIER

Techniques de service, hygiène et savoir-être professionnel



IMPACT IMMÉDIAT

Compétences applicables dès le retour en poste



CARRIÈRE & ÉVOLUTION

Un métier polyvalent et porteur dans la restauration

210h

DE FORMATION



7

MODULES THÉORIE



4

MODULES PRATIQUE



POUR QUI ?

Demandeurs d'emploi et personnes souhaitant accéder au métier d'employé polyvalent

OBJECTIF

Maîtriser le service, l'hygiène et la relation client en restauration

PÉDAGOGIE

Présentiel sur plateau technique, cas pratiques et feedback

FORMEZ-VOUS. PROGRESSEZ. FAITES LA DIFFÉRENCE.



« Le sens du service,
au cœur du métier. »

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Ce que le stagiaire *maîtrisera*

À la fin de la formation, le stagiaire disposera de l'ensemble des compétences opérationnelles du métier d'employé(e) polyvalent(e) en restauration.

- 1 Maîtriser les techniques de service en salle
- 2 Connaître et appliquer les normes d'hygiène et de sécurité (HACCP)
- 3 Développer des compétences en relation client et gestion des conflits
- 4 Optimiser la gestion du temps et l'organisation du travail
- 5 Favoriser la vente additionnelle et la fidélisation de la clientèle
- 6 Utiliser les outils de caisse et leur logiciel de gestion
- 7 Assurer le service au bar et la mise en place du poste de travail
- 8 Gérer le réassort, le dispatch et le contrôle des DLC

Indicateurs de performance

100%

SATISFACTION APPRENANTS

100%

AUTONOMIE À 3 MOIS POST-FORMATION

6 mois

CALCULÉS TOUS LES 6 MOIS

PROGRAMME · PARTIE THÉORIQUE — 110 H

Déroulement du *parcours*

La partie théorique (110 h) pose les fondamentaux du métier : hygiène, techniques de service, vocabulaire, équipement et service au bar.

01 Le groupe

Module théorique

THÉORIE · 1 H

AU PROGRAMME

- › Présentation de la formation

02 Le concept

Module théorique

THÉORIE · 1 H

AU PROGRAMME

- › Présentation du concept, remise du livret d'accueil et hygiène

03 Hygiène et sécurité

Module théorique

THÉORIE · 25 H

AU PROGRAMME

- › Formation réglementaire **HACCP** — 7 h
- › Connaissance et maîtrise des produits « hygiène » — 6 h

AU PROGRAMME

- › Formation Epack hygiène — 7 h
- › Les principales règles de sécurité — 5 h

04 Techniques liées au service

Module théorique

THÉORIE · 30 H

AU PROGRAMME

- › Gestes d'envoi et de débarrassage des produits — 4 h
- › Connaître les outils du serveur — 2 h
- › Gestion de la caisse et de son logiciel — 2 h
- › Apprentissage de la prise de commande — 2 h

AU PROGRAMME

- › Connaissance des produits et de la carte — 3 h
- › Process en salle et au bar — 5 h
- › Accueil client — 5 h

05 Vocabulaire de la restauration

Module théorique

THÉORIE · 6 H

AU PROGRAMME

- › Glossaire de la restauration et des produits — 3 h

AU PROGRAMME

- › Introduction à la gastronomie — 3 h

06 Équipement et matériel

Module théorique

THÉORIE · 33 H

AU PROGRAMME

- › Présentation des équipements — 5 h
- › Nettoyage et entretien des équipements — 7 h
- › Langage verbal et non verbal — 7 h

AU PROGRAMME

- › Outils de la vente à emporter et agrégateurs — 7 h
- › Prise de commande téléphonique — 7 h

07 Gestion du service bar

Module théorique

THÉORIE · 14 H

AU PROGRAMME

- › Présentation des fiches recettes — 4 h
- › Connaissance des produits utilisés — 4 h

AU PROGRAMME

- › Mise en place du poste de travail — 4 h

✓ SYNTHÈSE PARTIE THÉORIQUE

Volume horaire — Théorie

7

MODULES THÉORIQUES

110h

TOTAL PARTIE THÉORIQUE

QCM

ÉVALUATION À CHAQUE MODULE

La pratique sur *plateau technique*

Au sein de l'organisme, le stagiaire applique ses acquis en conditions réelles : salle, bar, dispatch et gestion de la relation client.

08 Service salle

Mise en situation · plateau technique

PRATIQUE · 28 H

MISE EN PRATIQUE

- › Service complet : accueil, accompagnement, prise de commande, port des assiettes...
- › Utilisation des logiciels agrégateur
- › Gestion des caisses en salle — caisse individuelle

MISE EN PRATIQUE

- › Gestion d'un rush
- › Gestion du stress
- › Posture en salle

09 Service bar

Mise en situation · plateau technique

PRATIQUE · 28 H

MISE EN PRATIQUE

- › Présentation du bar : boissons, desserts, etc.
- › Nettoyage et entretien des matériaux utilisés

MISE EN PRATIQUE

- › Préparation avant et après service
- › Réassort et nettoyage

10 Service dispatch

Mise en situation · plateau technique

PRATIQUE · 28 H

MISE EN PRATIQUE

- › Gestion de la caisse et clôture de caisse

MISE EN PRATIQUE

- › Mise en place : nettoyage du dispatch, frigo, réassort, contrôle DLC

11 Gestion des conflits et communication

Mise en situation · relation client

PRATIQUE · 16 H

MISE EN PRATIQUE

- › Bases de la communication client — 3 h
- › Savoir accueillir — 3 h
- › Sonder la satisfaction clientèle — 3 h

MISE EN PRATIQUE

- › Gérer les départs client — 3 h
- › Gestion du litige et du mécontentement — 4 h

MODALITÉS

PUBLIC

- › Demandeurs d'emploi
- › Personnes souhaitant accéder au métier d'employé(e) polyvalent(e) en restauration

PRÉREQUIS

- › Savoir parler le français
- › Savoir lire et écrire · Savoir compter
- › Connaître les gestes techniques

DURÉE & ACCÈS

- › 210 h — 110 h théorie + 100 h pratique
- › Parcours individualisé, dates communiquées à l'entretien
- › Accès après entretien préalable entreprise + candidat

LIEU

- › Présentiel, sur site
- › Plateau technique au sein de l'organisme

☆ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Une pédagogie *active & immersive*

La formation se déroule en présentiel sur site, sur plateau technique. Les formateurs proposent un apport théorique et technique par la mise en situation concrète des stagiaires.

PÉDAGOGIE DÉMONSTRATIVE

- › Les formateurs présentent les points théoriques dans une posture d'experts

PÉDAGOGIE ACTIVE

- › Forte incitation à la pratique et à la réalisation de tâches concrètes

PLATEAU TECHNIQUE

- › Mises en situation concrètes en conditions réelles de service

ÉVALUATION CONTINUE

- › Debrief et évaluation avec le formateur à chaque phase, complétés par des QCM



EVOLIA

Votre réussite, *notre mission.*

Evolia Institut accompagne demandeurs d'emploi et personnes en reconversion vers le métier d'employé(e) polyvalent(e) en restauration, sur un plateau technique en conditions réelles.

210h

DE FORMATION

110h

THÉORIE

100h

PRATIQUE

CONTACT

Tél. 06 89 41 75 17

contact@evoliainstitut.com

RESPONSABLE ADMINISTRATIF

Mamassa CAMARA

ADRESSE

26 rue du Maroc, 75019 Paris

RÉFÉRENT HANDICAP

Mamassa CAMARA

referent-handicap@evoliainstitut.com

CERTIFICATION

✓ Qualiopi n° QNW0211

HORAIRES

Lun-Ven · 9h00-17h00

RÉSUMÉ DU PARCOURS

Théorie (110 h) · 7 modules · Pratique (100 h) · 4 modules en mise en situation sur plateau technique ·
Évaluation continue + QCM à chaque module · Attestation nominative délivrée.

EVOLIA