

RESTAURATION · SERVEUR / SERVEUSE

# Programme de Formation

*Serveur / Serveuse en restaurant*

|                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |
| <b>APPROCHE PRATIQUE</b>                                                            | <b>EXPERTISE MÉTIER</b>                                                             | <b>IMPACT IMMÉDIAT</b>                                                              | <b>CARRIÈRE &amp; ÉVOLUTION</b>                                                     |
| Mises en situation et cas concrets sur plateau technique                            | Techniques de service, hygiène et savoir-être professionnel                         | Compétences applicables dès le retour en poste                                      | Un métier porteur et polyvalent dans la restauration                                |

**210h**

DE FORMATION



**7**

MODULES THÉORIE



**4**

MODULES PRATIQUE



## POUR QUI ?

Demandeurs d'emploi inscrits à France Travail visant le métier de serveur/se

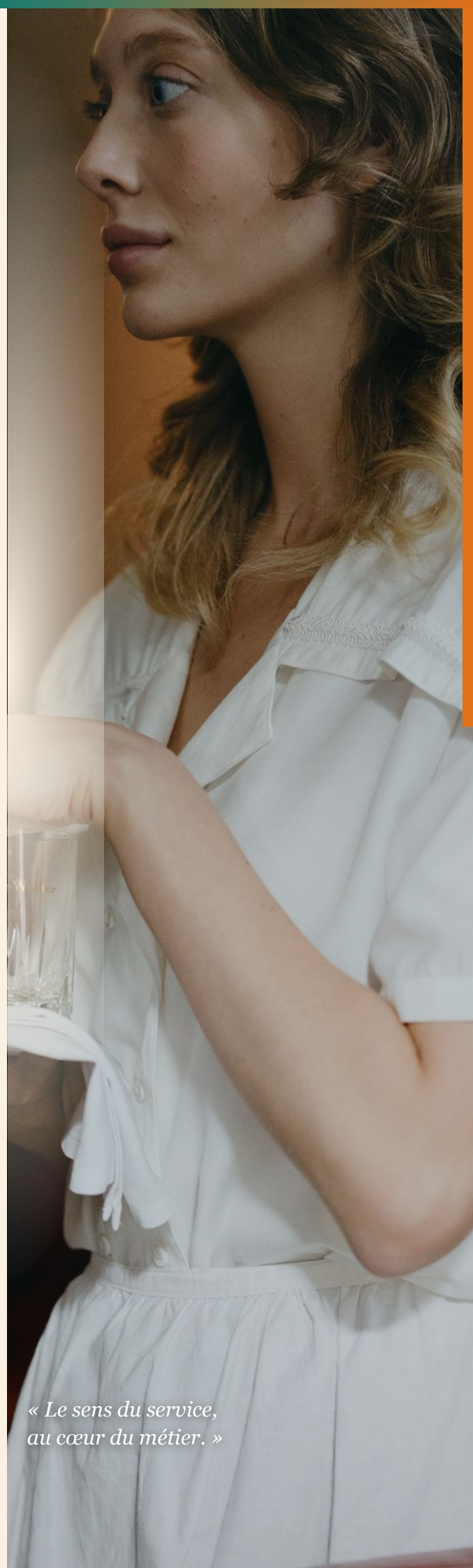
## OBJECTIF

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

## 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 de serveur / serveuse en restauration.

- 1 Maîtriser les techniques de service en salle
- 2 Connaître et appliquer les normes d'hygiène et de sécurité
- 3 Développer des compétences en relation client et gestion des conflits
- 4 Optimiser la gestion du temps et l'organisation
- 5 Maîtriser les outils de gestion et de commande
- 6 Favoriser la vente additionnelle et la fidélisation client

## 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
- › Connaître les gestes techniques — 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
- › Gestion de la caisse et de son logiciel — 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

## PROGRAMME · PARTIE PRATIQUE — 100 H

# 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...
- › Apprentissage du langage verbal et non verbal
- › 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
- › Utilisation des logiciels agrégateur

### 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 inscrits à France Travail
- › Souhaitant accéder au métier de serveur / serveuse en restaurant

### PRÉREQUIS

- › Savoir parler le français
- › Savoir lire et écrire
- › Savoir compter

### 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 les demandeurs d'emploi vers le métier de serveur / serveuse 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](mailto:contact@evoliainstitut.com)

## RESPONSABLE ADMINISTRATIF

Mamassa CAMARA

## ADRESSE

26 rue du Maroc, 75019 Paris

## RÉFÉRENT HANDICAP

Mamassa CAMARA

[referent-handicap@evoliainstitut.com](mailto: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