


## **PROGRAMME : PROCESS OPÉRATIONNELS D'UN RESPONSABLE DE RESTAURANT**

<b>Public</b>	Tous salariés travaillant dans le secteur de la restauration
<b>Prérequis</b>	Aucun prérequis nécessaire
<b>DISPOSITIONS PRATIQUES</b>	Effectif maximum : 12 participants
<b>Modalités et délai d'accès</b>	Inscription via par mail ou téléphone : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session
<b>Présentation générale (problématique, intérêt)</b>	<p>Cette formation permet de maîtriser l'ensemble des process internes opérationnels. Elle permet à un Responsable de restaurant de comprendre son rôle au sein d'un établissement et d'acquérir les compétences nécessaires à la bonne réalisation des missions qui lui incombent.</p> <p>Le programme parcourt les règles clefs opérationnelles en matière d'accueil, de service et d'animation d'équipes.</p> <p>La formation s'attarde ensuite sur la maîtrise des process à l'origine de la génération de chiffres d'affaires afin de permettre à un Responsable de restaurant de driver la performance de son l'établissement.</p> <p>Enfin, la formation présente les process permettant à tout Responsable de restaurant de devenir un bon gestionnaire de son établissement.</p> <p><b>Les points forts :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mise en pratique / simulation</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<p>À l'issue de la formation les participants doivent être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● maîtriser l'animation d'un service, d'un restaurant et de son équipe en appliquant les règles d'accueil et de service de la restauration et les process internes ;</li> <li>● maîtriser les process internes se rapportant à la gestion des plaintes, à l'upselling, à l'animation du festif et à la gestion des événements permettant la génération de chiffres d'affaires au sein du restaurant ;</li> <li>● maîtriser le process internes se rapportant à la maintenance, aux caisses et aux inventaires permettant une gestion optimale du point de vente.</li> </ul>
<b>Contenu de la formation</b>	<p><b>Programme détaillé</b></p> <p><b>Partie 1 : L'art de la restauration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Les séquences de service</li> <li>● Les focus du service</li> <li>● La prise de commandes et les règles de service</li> <li>● Le process ouverture et le process fermeture</li> <li>● Les règles d'hospitalité</li> <li>● La posture de Manager et de Directeur/Manager</li> </ul> <p><b>Partie 2 : Les process aidant à la génération de CA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La gestion des plaintes clients</li> <li>● La gestion d'un vin bouchonné</li> <li>● Booster la vente additionnelle (exemple de l'eau minérale)</li> <li>● La transition et l'animation du festif</li> <li>● Le process pour la musique</li> <li>● La gestion des événements</li> </ul>

	<p><b>Partie 3 : Les process permettant une gestion optimale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Le suivi des interventions techniques</li> <li>● Les taux de TVA</li> <li>● Les process caisses</li> <li>● Les annulations et les offerts</li> <li>● Les inventaires</li> <li>● La gestion des pertes</li> </ul>
<p><b>Modalités pédagogiques</b></p>	<p><b>Moyens pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Capitalisation de l'expérience professionnelle, jeux de rôles, mises en situation, QCM ;</li> <li>● Supports pédagogiques : présentation de formation ;</li> <li>● Matériel de vidéo projection ;</li> <li>● Salle de formation.</li> </ul> <p><b>Méthodes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Active</li> <li>● Interrogative</li> </ul> <p><b>Modalités :</b> Présentiel &amp; à distance. Point en amont de la formation avec restitution du besoin client. Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique. Évaluation à chaud en fin de formation, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'une régulation sur les points soulevés. Matériel informatique (ordinateur + connexion internet) en cas de formation à distance</p>
<p><b>Moyens d'encadrement de la formation</b></p>	<p>ELENI ACADEMY s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. L'animation est basée sur une pédagogie active, avec des exercices pratiques et personnalisés qui permettent l'ancrage en temps réel. Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et pratiques. Vidéoprojection. Support de cours délivré à chaque participant. Travaux pratiques.</p>
<p><b>Compétences / Capacités professionnelles visées</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Maîtriser les règles de service en restauration afin d'oeuvrer à une bonne satisfaction client en suivant les séquences de service ;</li> <li>● Maîtriser l'accueil d'un client en restauration afin d'oeuvrer à une bonne satisfaction client en suivant les règles d'hospitalité ;</li> <li>● Maîtriser les standards d'ouverture et de fermeture d'un restaurant afin de répartir les tâches et d'en assurer leur exhaustivité en appliquant le process défini ;</li> <li>● Savoir réaliser un briefing d'équipes afin de partager les informations importantes, corriger des situations et fédérer les équipes en appliquant les consignes internes ;</li> <li>● Savoir réagir face à une plainte client afin de résoudre le litige et apporter satisfaction aux clients en suivant le process défini ;</li> <li>● Savoir réagir face à un vin bouchonné afin d'apporter satisfaction aux clients en suivant le process défini ;</li> <li>● Savoir booster la vente additionnelle afin de générer du chiffre d'affaires supplémentaire en valorisant la carte et en adoptant des tournures incitatives ;</li> <li>● Savoir organiser les différents événements vendus par le pôle commercial afin de garantir leur bon déroulé et la satisfaction des clients en s'appuyant sur les feuilles de fonction ;</li> <li>● Maîtriser les différents taux de TVA en fonction des produits et de la méthode de consommation afin de garantir la bonne facturation des clients ;</li> <li>● Savoir réaliser des annulations et des offerts en suivant le process défini afin de prévenir toute manipulation frauduleuse sur les caisses ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir réaliser un inventaire afin d'assurer l'exactitude des stocks en appliquant le process défini ;</li> <li>• Savoir déclarer une perte de produits afin d'assurer l'exactitude des stocks en appliquant le process défini.</li> </ul>
<b>Durée</b>	Durée totale : 5 jours soit 35 heures
<b>Dates</b>	A convenir
<b>Lieu(x)</b>	9 rue du Delta, 75009 PARIS
<b>Coût par participant</b>	Prix : À partir de 770€ HT/stagiaire soit 924€ TTC/stagiaire
<b>Accessibilité</b> 	<p>Un entretien préalable sera mis en place pour aménager au mieux la formation avec votre handicap. Nos intervenants savent adapter leurs méthodologies pédagogiques en fonction des différentes situations d'handicap.</p> <p><b>Contact référent handicap :</b>  Mme Céline BERTHET - RRH  <a href="mailto:cberthet@eleni-group.com">cberthet@eleni-group.com</a>  01 89 16 42 49</p>
<b>Restauration</b>	<p>Une cuisine est à disposition pour stocker et réchauffer ses propres plats (réfrigérateur et micro-onde).</p> <p>Une machine à café et une bouilloire sont à disposition.</p>
<b>Hébergement</b>	ELENI ACADEMY ne dispose pas de solution d'hébergement.
<b>Responsable de l'action, Contact</b>	Mme Céline BERTHET - RRH <a href="mailto:cberthet@eleni-group.com">cberthet@eleni-group.com</a> 01 89 16 42 49
<b>Formateur /trice</b>	M Sameh DARWISH - Directeur des opérations <a href="mailto:sdarwish@eleni-group.com">sdarwish@eleni-group.com</a> 07 87 37 95 42
<b>Suivi de l'action</b>	Mise en place d'outils permettant de vérifier la réalité du suivi de la formation par les stagiaires ( <i>émargement par les stagiaires et le formateur, certification de réalisation</i> ) Une attestation de compétences sera remise à chaque stagiaire.
<b>Evaluation de l'action</b>	<p>Une évaluation de l'action (<i>satisfaction des participants</i>) et une autre sur le degré d'acquisition des compétences (<i>tests, examens, fiches d'évaluation, entretiens...</i>) sont à envisager.</p> <p>Evaluation des acquis (QCM)  Évaluation de la prestation de formation « à chaud » (<i>tour de table, cible, bilan écrit...</i>) et « à froid » après 1 mois.</p>
<b>Indicateurs de résultats et de performance</b>	<p>Nombre de formations : 1  Taux de satisfaction : 94%  taux de réussite aux évaluations des acquis :100%</p> <p>*Données mises à jour en décembre chaque année</p>