



VALORISER SON SERVICE PAR UN BON THE ET UN BON CAFE ET OPTIMISER LA SATISFACTION CLIENT – NIVEAU 1

ORGANISME DE FORMATION

Raison sociale : SARL FRANCK THOMAS FORMATION - N° de SIRET : 799 291 703 00012
N° Déclaration Activité Prestataire de Formation : 93060733706
FTF est reconnu « Qualifié OPQF » le 22/02/2017 sous le n°0217SP003278
Adresse : 147 impasse de la Brague - Résidence « Le Méridien » Villa n°2 - 06600 Antibes
Tél : 07 50 49 20 21 - E-mail : nadia@franckthomas.fr - Site internet : www.franck-thomas.fr
Interlocuteur à la disposition des entreprises et des stagiaires : **Nadia Droniou**
Domaine : Bar – **Thème** : Service – **Formacode** : 42723
Modalité : Présentiel – Effectif minimum de 2 et maximum de 8
Public ciblé : Personnel de salle, managers, gérants salariés, responsables de cuisine

OBJECTIFS

- Connaître l'essentiel des différents types de thé et de café
- Savoir parler des thés et cafés à la clientèle
- Être à l'aise dans la préparation et maîtriser les techniques de service face à tout type de clientèle, y compris pour des cafés et thés spéciaux
- Savoir créer une carte de cafés et thés, créer une ambiance de consommation

PROGRAMME DE FORMATION

- Savoir l'essentiel du thé et du café - Variétés/Styles/Histoires/Anecdotes
- Maîtriser l'art de préparer et servir le thé, le café - Température, Temps d'infusion, Conservation, Présentation, Précision
- Quel accessoire-vaisselle selon quel thé – café ?
- La table à infusion du thé : savoir préparer et manipuler les accessoires
- Maîtriser les techniques de préparation-service des thés spéciaux
- Quels thés infuser plusieurs fois, avantages et risques
- Théâtraliser le service - Démontrer son style, sa tenue, ses gestes et sa posture
- Créer une carte de thé et du café - Critères, temps de lecture, clés d'entrée, étude de cas
- Théâtraliser un espace-ambiance de consommation d'exception
- Créer le show dans la préparation et le service - faire de ce moment un instant inoubliable
- Valoriser l'offre et la communication dans l'espace self-service

PRÉ-REQUIS

- Maîtriser les fondamentaux du service en salle
- Être capable d'accueillir la clientèle de l'établissement
- QCM au départ de la formation

MODALITÉS TECHNIQUES, PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

Être majeur pour la dégustation de vin

1. les modalités pédagogiques :

Cas pratiques, méthode de l'incident et discussion collective
Jeux de rôles : langage et gestuelle face à un client

2. le rôle du ou des formateur(s) :

Evaluer les compétences - Evaluer les acquis - Apport théorique
Animer le groupe et faire émerger les solutions par des techniques d'animation participative (questions ouvertes, chercher l'erreur, méthode de l'incident...)

3. les matériels utilisés :

Présentations sur divers PowerPoint développés par Franck Thomas Formation

4. les documents remis aux participants :

Copie des présentations PowerPoint et des documents de support remis aux stagiaires sur clé USB fournie par Franck Thomas Formation

5. nature des travaux demandés aux participants :

Réaliser un commentaire de dégustation - Être en capacité de rédiger une fiche de synthèse sur la présentation d'un accord mets et vins
- Choisir des vins en accord avec des menus - Classifier des vins par style de vin et par région

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Des connaissances : QCM de fin
- De l'appréciation des participants : compte-rendu d'intervention formateur et évaluation stagiaire