

Le repas le plus important de la  
journée - ne laissez pas vos clients  
sur leur faim !

## APPRENDRE A VALORISER SA PRESTATION PETIT DEJEUNER

### FORMATIONS HCR

Proximité et disponibilité  
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12

✉ contact@essentielformation.com

20 ANS  
2002  
2022  
ESSENTIEL FORMATION

- **Depuis 2002**

Spécialiste à 100% de la formation  
dans les métiers HCR

- Plus de 2900 clients actuels  
+ de 6600 participants  
+ de 46200 heures de formations

★★★★★ En 2021  
98 % de satisfaction

- **Et en bonus,**

Gagnez du temps  
Confiez-nous l'administratif !

2 jours, soit 14 heures

*Toujours proche de vous OU chez vous !*

**Vous souhaitez un financement ?**

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !



#### Public

Salariés et dirigeants des entreprises  
du secteur Hôtels, Café et Restaurant.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à tous. Si vous êtes en situation de handicap ou dans une situation nécessitant une adaptation, consultez nous.



#### Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain,  
en parfaite adéquation avec votre réalité  
professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : [www.essentielformation.com/programmes-HCR](http://www.essentielformation.com/programmes-HCR)

“

*Comment avons-nous pu nous passer de ces  
connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !*

”





## NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en **présentiel** se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Comprendre** les besoins et attentes des clients au petit déjeuner
- **Maîtriser** les incontournables de la qualité pour satisfaire et rassurer
- **Gagner** en aisance relationnelle pour optimiser l'approche client
- **Contribuer** naturellement à optimiser le chiffre d'affaires
- **Gérer** les priorités, les imprévus et les moments d'affluence
- **Améliorer** un buffet petit déjeuner
- **Réaliser** un service attractif
- **Mettre** en avant une image de générosité
- **Prendre** conscience des enjeux de l'Expérience Client & de la Qualité de Service lors du Petit-déjeuner.
- **Perfectionner** ses méthodes et techniques pour améliorer ses capacités de prise en charge (Technicité ; Relation Client ; Organisation) et adopter des comportements adaptés en toute situation lors du Service du Petit-déjeuner.
- **Diagnostiquer** ses points forts et ses axes de progrès (Autodiagnostic de ses pratiques et fonctionnement lors du Service du Petit-déjeuner, incluant une "Observation terrain". Formaliser ce Diagnostic par un Plan d'Action "Expérience Client & Qualité de Service au Petit-déjeuner" individuel et/ou collectif.



## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

### 1<sup>er</sup> Jour

#### L'accueil matinal – 4h00

- Respecter l'éveil du client : communication visuelle, expression verbale ou non verbale
- Définition de l'accueil. Comment réussir l'accueil ? - Les techniques d'accueil –
- Les expressions à utiliser. Les expressions à éviter - Les attitudes corporelles. Les bons gestes
- L'organisation, la base d'un bon accueil - Les motivations du client : regarder, écouter, aider Le sourire : adopter un comportement naturel - Parler le premier au client. Écouter son client Valoriser son client. Bien connaître ses produits

#### Importance d'un petit déjeuner de qualité L'accueil : De l'arrivée du client à son départ – 1h00

- Un produit petit déjeuner complet pour aborder la journée - Les attentes majeures des clients - L'orientation du concept du buffet - L'adaptation à la clientèle étrangère

#### Comment améliorer un buffet petit déjeuner – 1h00

- Le buffet : Mise en valeur - Le merchandising du buffet et disposition des équipements

#### Les aliments et les boissons que les clients préfèrent – 1h00

- Classification et priorités - Choisir des produits de qualité - Penser client : Les produits standards, les produits spécifiques pour les clients étrangers, les produits locaux pour les promouvoir, la demande diététique

### 2<sup>ème</sup> Jour

#### Les contenants spécifiques recommandés – 1h30

- Service : carafes, verres, assiettes, bols, pinces et cuillères - Présentation vrac : saladiers, paniers, plats... - Produits conditionnés : calibrages, grammages...

#### Les services périphériques – 1h30

- Les journaux - la météo - Les services locaux et régionaux (bus, trains, avions...)

#### Les formules à thème (dynamiser l'offre des clients habitués et fidélisés) – 4h00

#### Gestion produits

- Le suivi de la fréquentation / La gestion des aliments / rotation des produits (DLC, DLUO)

#### Hygiène

- Tâches quotidiennes et périodiques : hygiène corporelle et de vie, soins du corps, des cheveux et du visage - Matériel et produits de nettoyage et désinfection - règles d'entretien, d'utilisation et de rangement - Identification des sources de contamination dans l'environnement et dans les manipulations





## MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

 06 88 84 26 14  [orlanemercher@essentielformation.com](mailto:orlanemercher@essentielformation.com)



## MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un chat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

**« Toujours proche de vous OU chez vous ! »**



## SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



## ORGANISATIONS ET TARIFS

**Horaires de formation** : 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15.  
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.

**Formation en INTER** (regroupant différentes entreprises)  
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

**Formation en INTRA** (Chez vous, rien que pour votre équipe)  
pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

### Vous souhaitez un financement ?

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

### Proximité et disponibilité.

Notre équipe intervient partout en France.

*Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !*

 03 21 01 36 12

 [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com)

[www.essentielformation.com](http://www.essentielformation.com)

