

## 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

Toutes les partitions pour devenir  
un véritable chef d'orchestre.

ESSENTIEL  
FORMATION  
DEPUIS  
2002

### • Depuis 2002

Spécialiste à 100% de la formation  
dans les métiers HCR

- Plus de 3400 clients actuels  
+ de 8765 participants  
+ de 72655 heures de formations

★★★★★ En 2023  
95,37 % de satisfaction

### • Et en bonus,

Gagnez du temps  
Confiez-nous l'administratif !

## RENFORCER SA PERFORMANCE OPERATIONNELLE POSTE DE MAITRE D'HOTEL

3 jours, soit 21 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 Hôtel, 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

Aucun pré requis n'est nécessaire pour suivre cette formation

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

- **Effectuer** un Bilan-Diagnostic de ses Missions et Activités au Poste de Maître d'hôtel (repérer les points forts et les axes de progrès "Diagnostic formalisé").
- **S'Approprier** les Principales Missions et Activités du Poste de Maître d'hôtel, selon l'organisation définie par la Direction de l'hôtel, pour mieux Accompagner son équipe et Renforcer sa Performance opérationnelle.
- **Identifier** les points de difficultés, les situations problématiques, les obstacles rencontrés et trouver des solutions adaptées.
- **Accompagner** le participant dans la mise en œuvre des solutions de manière progressive (Plan d'Action personnalisé) en lien avec la Direction de l'hôtel, afin d'en développer la performance opérationnelle au quotidien (Maîtrise des principales Missions et Tâches du Poste de Maître d'hôtel) et d'ancrer durablement ces nouvelles pratiques.
- **Effectuer** un Bilan & un Retour d'expérience individuel (points forts, points de difficultés, situations problématiques et trouver des solutions adaptées) sur les engagements et les réflexions issus du Plan d'Action "Performance Opérationnelle – Poste de Maître d'hôtel" élaboré lors de la première session de formation.
- **Accompagner** le participant dans la mise en œuvre des solutions de manière progressive (Plan d'Action personnalisé) en lien avec la Direction de l'hôtel, afin d'en développer la performance opérationnelle au quotidien (Maîtrise des principales Missions et Tâches du Poste de Maître d'hôtel) et d'ancrer durablement ces nouvelles pratiques.
- **La troisième journée** se déroule par un retour d'expérience individualisé afin de faire le point sur les résultats du Plan d'Action mis en œuvre et se concrétise par la validation du Plan d'Action " 'Performance Opérationnelle – Poste de Maître d'hôtel'", incluant trois objectifs.





## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

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

#### Les Principales Missions du Poste de Maître d'hôtel

##### Organisation du travail de la brigade de salle

- Établir les emplois du temps & Répartir les tâches de service
- Contrôler l'hygiène corporelle et vestimentaire du personnel
- Contrôler la propreté de la Salle de Restaurant, des offices, vestiaires et espaces de rangement

##### Supervision de la mise en place de la salle

- Contrôler la conformité de la mise en place aux codes de l'établissement
- Contrôler l'approvisionnement des consoles, des offices et l'état des supports de vente

### 2<sup>ème</sup> Jour

#### Relation commerciale avec la clientèle

- Prendre les réservations et les commandes
- Recevoir les clients et les accompagner à leur table
- Conseiller les clients et susciter la consommation
- Traiter les réclamations et conflits avec la clientèle
- S'assurer en permanence de la satisfaction du client

#### Contrôle du déroulement du service

- Vérifier la conformité entre les commandes et les plats servis
- Intervenir, soutenir ou remplacer pour assurer la fluidité du service
- S'assurer de la disponibilité de produits au fur et à mesure du déroulement du service
- Coordonner les activités entre la salle et la cuisine
- Réguler, le cas échéant, les commandes pour tenir compte des rythmes de production en cuisine
- Superviser la Facturation et les encaissements

### 3<sup>ème</sup> Jour

#### Clôture du service et fermeture du restaurant

- Contrôler les caisses de l'ensemble de l'équipe
- Clôturer la caisse
- Fermer et sécuriser l'établissement
- Management et animation d'équipe
- Recruter – Accueillir les nouveaux collaborateurs
- Animer les briefings-débriefings et réunions d'équipe
- Former – Faire progresser son équipe
- Motiver et Fédérer l'équipe de Salle
- Mener les entretiens individuels opérationnels
- Faire le lien avec la Direction et Assurer une Cohésion avec la Cuisine
- Gérer les situations difficiles (recadrage, conflits) en coordination avec la Direction
- Fermer et sécuriser l'établissement





## 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 ! »**

***Au 30 août 2024 : 96.33% des participants ont acquis 100 % des objectifs des formations.***



## 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 :** 21h : 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)

