

## Formation professionnelle :

- Public Cible et Prérequis
  - o Serveurs
  - o Encadrement

Domaine : Techniques et métiers hôtellerie restauration

Connaissance de base des fondamentaux de l'accueil et du service

## Objectifs :

- Développer sa connaissance des produits
- Acquérir les bons réflexes pour répondre à l'attente du client
- Acquérir les techniques de service du vin
- Améliorer le conseil et la vente du vin auprès du client



## Informations pratiques

Les formations sont organisées le lundi et le mardi au centre de formation

### Lieu

– Bistrot C. Forget - 53 avenue de Paris - 19100 Brive La Gaillarde

### Accessibilité :

Etablissement accessible aux personnes handicapées.

(CF registre d'accessibilité)

Pour tout renseignements demandez à contacter le référent handicap.

## Modalités et délais d'accès

Inscription sous 72 h

Délai d'accès à définir au cas par cas

Pour les dates de cessions, nous contacter par mail :

bistrotcforget@orange.fr

### Thème

Technique de vente en restaurant

### Forma code

42757 Service salle

### Modalité de la formation

Présentiel

### Durée et tarif

2 jours x 7 heures

### Tarif en euros

700 € HT en coût/stagiaire 350 € HT par jour

### Nombre de personnes

Max 6 personnes

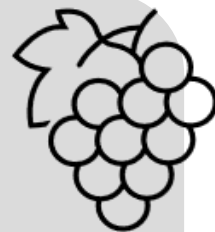
## Le programme

Première journée : Accueil et présentation des stagiaires

Cours théoriques avec support de cours

### 1/ Développer sa connaissance des produits

- ✓ Acquérir une connaissance globale de la carte du vignoble français
- ✓ Situer géographiquement les régions viticoles
- ✓ Situer les Cépages par région
- ✓ Connaître les différentes méthodes de vinifications (rosé, rouge et blanc)



### 2/ Acquérir les bons réflexes pour répondre à l'attente du client

- ✓ Cerner l'attente du client
- ✓ Adapter son comportement (repas familial, repas d'affaires...)
- ✓ Gommer les « à priori » et identifier les freins à la consommation
- ✓ Personnaliser la relation avec le client afin d'occasionner des ventes dans le déroulement du repas

Deuxième journée : Contrôler les acquis des sujets abordés lors de la première journée par un questionnaire sur la carte des vins des restaurants de chaque participant

### 1/ Acquérir les techniques de service du vin

- ✓ Savoir lire une étiquette, cour théorique et mise en pratique avec des produits
- ✓ Présenter, ouvrir et servir un vin de façon professionnelle (les codes du service), exercices pratiques

### 2/ Améliorer le conseil et la vente du vin auprès du client

- ✓ Savoir identifier les arômes majeurs en caractéristiques gustatives avec une mallette d'arômes, analyse sensorielle
- ✓ Savoir accorder les mets et les vins (savoir respecter des goûts et les goûts du client)
- ✓ Identifier les besoins du client avant et pendant la prise de commande
- ✓ Aborder les erreurs à éviter lors de la vente (conseil et approche client)
- ✓ La prise de commande, mise en situation sous forme de jeux de rôle

## 3/ Bilan du stage

### Méthodes pédagogiques :

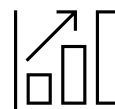
Apports théoriques et pratiques sur support de cours (livret stagiaire) mise en situation avec jeux de rôles

Le rôle du formateur : proposer un apport théorique et pratique

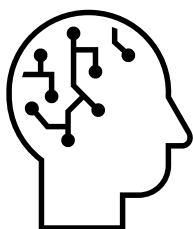
Les matériels utilisés : restaurant d'application avec le matériel adapté pour les mises en situations, mallette d'arômes

Les documents remis aux participants : livret stagiaire

Exercices de mise en application, contrôle oral, questionnaire de fin de formation pour évaluer les acquis



Modalité d'évaluation des connaissances : Evaluation des connaissances individuelles pendant la formation sous forme d'un questionnaire et de mise en situation et à l'issue de la formation questionnaire de fin de formation.



Modalité d'évaluation et d'appréciation de la formation par le stagiaire :  
Fiche d'évaluation de la formation remise aux stagiaires en fin de formation

Validation : En fin de formation, une attestation sera remise aux bénéficiaires précisant la nature, les acquis et la durée de la formation.

