Hospitality Solution
Solutions pour la Restauration

Consultant • Audit • Formation
Hôtellerie & Restauration

PROGRAMME DE FORMATION

Parcours Client & Performance Opérationnelle en Hôtellerie-Restauration

ACCUEIL
Une expérience client mémorable

SERVICE
Des gestes maîtrisés

PERFORMANCE
Des équipes plus efficaces

DURÉE
1 jour (7 heures)
2 jours (14 heures)

PUBLIC
Professionnels de l'hôtellerie-restauration, salariés, porteurs de projet

FORMAT
En présentiel,
au sein de votre établissement
ou en situation simulée

Déclaration d'activité n° 84740570474
Auvergne-Rhône-Alpes

Hospitality Solution
Paolo Bozzello Verole
pbozzello@hospitality-solution.com
hospitality-solution.com

FICHE 12_1j – PROGRAMME DE FORMATION

Hospitality Solution – Responsable de l'organisme de formation : Paolo Bozzello Verole

Parcours Client & Performance Opérationnelle en Hôtellerie-Restauration

Public concerné

Professionnels de l'hôtellerie-restauration, salariés, porteurs de projet ou toute personne souhaitant développer ses compétences en organisation, service et performance opérationnelle.

Prérequis

Aucun prérequis technique n'est exigé.

Durée

7 heures de formation alternant apports théoriques, démonstrations, analyses de situations professionnelles et mises en pratique.

Moyens pédagogiques

Support pédagogique Hospitality Solution

- Supports opérationnels remis aux participants
- Documents et outils utilisés en hôtellerie-restauration
- Études de cas réels
- Exercices pratiques et mises en situation
- Observation et analyse du fonctionnement opérationnel (selon le contexte de la formation)

Approche pédagogique

La formation s'appuie sur un support pédagogique structuré et sur des outils opérationnels issus de situations réelles en hôtellerie-restauration. Elle privilégie une approche concrète, associant apports théoriques, démonstrations, analyses de cas, observation du terrain et mises en pratique afin de faciliter l'acquisition de compétences immédiatement applicables.

Cette formation est conçue à partir de plus de 30 années d'expérience opérationnelle en hôtellerie-restauration. Elle associe organisation, qualité de service, coordination des équipes et performance opérationnelle afin de permettre aux participants d'améliorer durablement leurs pratiques professionnelles.

Programme détaillé

Module 1 – Accueil & expérience client

Objectif : Créer une expérience client professionnelle, chaleureuse et cohérente avec les standards de l'établissement.

- Posture et comportement professionnel
- Les fondamentaux de l'accueil client
- Communication verbale et non verbale
- Gestion des situations clients
- Importance de la première et de la dernière impression

Module 2 – Organisation du service & fluidité opérationnelle

Objectif : Optimiser l'organisation du service afin d'améliorer l'efficacité et le confort de travail des équipes.

- Mise en place et préparation du service
- Organisation des postes de travail
- Gestion des flux clients
- Gestion des priorités
- Anticipation des besoins opérationnels

Module 3 – Techniques de service & qualité de prestation

Objectif : Maîtriser les techniques de service et garantir une prestation professionnelle.

- Techniques de service à l'assiette
- Service des boissons
- Gestuelle professionnelle
- Attitude et présentation
- Qualité de service et satisfaction client

Module 4 – Vente, conseil & valorisation de l'offre

Objectif : Développer les compétences commerciales et améliorer la relation client.

- Connaissance des produits
- Techniques de conseil
- Vente additionnelle (up-selling)
- Valorisation de l'offre de l'établissement
- Création d'une expérience client favorisant la fidélisation

Module 5 – Coordination des équipes & communication opérationnelle

Objectif : Améliorer la communication et la coordination entre les différents services.

- Communication salle / cuisine
- Transmission des informations
- Gestion des priorités
- Gestion des imprévus
- Importance du travail d'équipe dans le parcours client

Module 6 – Hygiène & standards opérationnels

Objectif : Garantir le respect des bonnes pratiques d'hygiène et des standards professionnels.

- Bonnes pratiques d'hygiène
- Organisation et propreté du poste de travail
- Contrôle et suivi des denrées
- Respect des procédures internes
- Identification des risques et des non-conformités

Accessibilité et prise en compte du handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter Hospitality Solution avant la formation afin d'étudier les possibilités d'adaptation pédagogique, organisationnelle ou matérielle permettant de garantir l'accessibilité de la formation.

Adaptation de la formation

Une attention particulière est portée à l'adaptation de la formation en fonction des besoins spécifiques des participants, du niveau des équipes et des réalités opérationnelles de l'établissement.

Le contenu de la formation peut être ajusté afin de répondre aux besoins opérationnels de l'établissement tout en respectant les objectifs pédagogiques définis.

Fiche 12_2j – Programme de formation

Hospitality Solution – Responsable de l'organisme de formation et formateur : Paolo Bozzello Verole

Parcours Client & Performance Opérationnelle en Hôtellerie-Restauration

Intitulé de la formation

Parcours Client & Performance Opérationnelle en Hôtellerie-Restauration :
Maîtrise du service, de l'organisation et de la coordination en environnement professionnel.

Objectif général

Permettre aux participants d'optimiser l'ensemble du parcours client en développant leurs compétences en service, organisation et coordination, afin de garantir une expérience client de qualité, une performance opérationnelle et une fluidité des services.

Durée

Version 2 jours – format performance (14 heures)
Formation complète incluant pratique et analyse terrain.

Format

Formation en présentiel, axée sur la pratique, réalisée en environnement réel ou simulé.

Programme détaillé

Module 1 – Accueil & expérience client

Objectif : Créer une expérience client professionnelle et qualitative.

- Posture et comportement
- Accueil client
- Communication et attitude
- Gestion des situations clients

Module 2 – Organisation de salle

Objectif : Optimiser l'espace et améliorer la fluidité du service.

- Mise en place et préparation opérationnelle
- Organisation du plan de salle
- Gestion des flux clients et des priorités opérationnelles
- Optimisation des espaces et de la rotation des tables
- Anticipation des pics d'activité

Module 3 – Techniques de service

Objectif : Maîtriser les techniques de service professionnelles.

- Service à l'assiette
- Service boissons
- Gestuelle et posture
- Qualité de service
- Techniques de prise de commande
- Synchronisation des services

- Gestion des demandes particulières

Module 4 – Hygiène & standards opérationnels

Objectif : Garantir un niveau d'hygiène élevé et conforme aux standards professionnels.

- Rappels des règles d'hygiène et bonnes pratiques
- Organisation du poste de travail et propreté en continu
- Gestion des produits et respect des normes HACCP
- Contrôle des DLC et gestion des denrées
- Hygiène en salle, bar et zones de service
- Identification des risques et des non-conformités

Exemple concret : Illustration par des cas réels issus d'expériences professionnelles en hôtellerie-restauration, à travers l'analyse d'un cahier des charges opérationnel permettant de visualiser des standards concrets et applicables.

Module 5 – Vente & conseil client

Objectif : Développer le chiffre d'affaires et améliorer la relation client.

- Vente additionnelle (Upselling)
- Vente complémentaire (Cross-selling)
- Conseil client
- Connaissance des produits
- Valorisation des produits locaux et de saison

Module 6 – Coordination salle / cuisine

Objectif : Améliorer la communication et le timing du service.

- Communication entre salle, cuisine et bar
- Briefing avant service
- Débriefing après service
- Transmission des informations essentielles
- Gestion des imprévus
- Coordination des équipes en temps réel

Module 7 – Parcours client en hôtellerie

Objectif : Optimiser l'expérience client globale.

- Relation réception
- Gestion des réservations
- Suivi client
- Coordination des services
- Parcours client avant l'arrivée
- Accueil et prise en charge
- Expérience pendant le séjour
- Fidélisation
- Coordination interservices (Réception – Salle – Cuisine – Technique)

Module 8 – Organisation des séminaires

Objectif : Structurer et gérer les événements professionnels.

- Briefing équipe
- Mise en place
- Gestion des groupes

- Organisation des pauses et services
- Coordination avec les services commerciaux
- Gestion des pauses café
- Gestion des changements de dernière minute

Module 9 – Analyse terrain & optimisation opérationnelle

Objectif : Observer, analyser et améliorer le fonctionnement réel du service en situation.

- Observation du service en conditions réelles (déjeuner)
- Analyse de l'accueil et de la prise en charge des clients
- Observation du comportement et des attitudes du personnel
- Analyse du déroulement du service et de l'organisation en salle
- Analyse de la communication et de la coordination entre la salle et la cuisine
- Identification des points forts et des axes d'amélioration

Un débriefing détaillé sera réalisé à l'issue du service afin de proposer des actions concrètes et immédiatement applicables.

Élaboration d'un plan d'actions personnalisé permettant une mise en œuvre immédiate des axes d'amélioration identifiés.

Module 10 – Management opérationnel et amélioration continue

Objectif : Développer une culture de service et de performance durable

- Esprit d'équipe
- Responsabilisation des collaborateurs
- Communication managériale
- Recherche de l'amélioration continue

Méthodologie pédagogique

Méthodes pédagogiques

Pratique (70%)
Démonstrations
Mises en situation
Analyse terrain
Étude de cas réel (cahier des charges type hôtellerie)

Moyens techniques

Support pédagogique structuré.
Cahier des charges opérationnel.
Environnement réel de travail.

Modalités d'évaluation des acquis

Questionnaire de positionnement avant la formation ; évaluation continue lors des mises en situation et de l'analyse terrain ; évaluation finale des acquis et auto-évaluation en fin de formation.

Public visé
Personnel CHR, équipes en restauration et hôtellerie.

Prérequis
Aucun prérequis obligatoire.

Adaptation de la formation
Une attention particulière est portée à l'adaptation de la formation en fonction des besoins spécifiques des participants.
Le niveau d'approfondissement des modules peut être adapté aux besoins de l'établissement et au profil des participants, tout en maintenant les objectifs pédagogiques et les contenus essentiels prévus.

Accessibilité et handicap
Pour toute demande d'adaptation liée à une situation de handicap, les besoins d'aménagement peuvent être signalés lors de l'inscription auprès du référent handicap, Paolo Bozzello Verole (pbozzello@hospitality-solution.com). La faisabilité des adaptations est étudiée avant la confirmation de l'inscription.

FICHE 12_3° BIS – PROGRAMME DE FORMATION

Hospitality Solution – Responsable de l'organisme de formation et formateur : Paolo Bozzello Verole

Parcours Client & Performance Opérationnelle en Hôtellerie-Restauration
Journée complémentaire – Accompagnement opérationnel sur le terrain
(1 jour – 7 heures)

Nature de la journée complémentaire
Proposée après le format de 2 jours (14 heures), ou à des professionnels de niveau équivalent, cette journée complète le parcours initial par un accompagnement opérationnel sur le terrain.

Objectif général
Consolider les compétences acquises, ajuster les pratiques en situation réelle et mettre en œuvre des actions concrètes d'amélioration du service, de l'organisation, de la coordination et de l'expérience client.

Public concerné
Participants ayant suivi le parcours de 2 jours, ou professionnels disposant d'un niveau équivalent et souhaitant consolider leurs pratiques sur le terrain.

Prérequis
Avoir suivi le format de 2 jours (14 heures) ou disposer de compétences et d'une expérience professionnelle équivalentes.

Durée
7 heures de formation sur une journée, hors pause déjeuner.

Format
Formation exclusivement en présentiel (0 % à distance), au sein de l'établissement du client, en situation professionnelle réelle ou simulée.

Programme détaillé

Module 1 – Analyse opérationnelle approfondie
Objectif : Identifier les points forts, les écarts et les axes d'amélioration du service.
- Observation du service et des flux opérationnels
- Analyse des comportements et des postures professionnelles
- Analyse de l'organisation et de la coordination des équipes
- Identification des priorités d'amélioration

Module 2 – Coaching opérationnel
Objectif : Ajuster les pratiques et améliorer la performance individuelle et collective.
- Correction des pratiques observées
- Accompagnement individualisé des participants
- Mise en œuvre d'actions concrètes sur le poste de travail
- Ajustement de l'organisation et de la communication opérationnelle

Module 3 – Mise en application en situation professionnelle
Objectif : Appliquer les ajustements et mesurer les évolutions en situation professionnelle.
- Mise en pratique pendant le service
- Observation des progrès et des points restant à renforcer
- Suivi de la fluidité, de la coordination et de la qualité de service
- Corrections en direct et accompagnement du formateur

Module 4 – Débriefing, optimisation et plan d'action
Objectif : Consolider les acquis et définir les actions prioritaires à poursuivre.
- Analyse des résultats de la journée
- Recommandations opérationnelles personnalisées
- Définition des priorités et des axes de progression
- Élaboration d'un plan d'action adapté à l'établissement

Méthodes pédagogiques
Observation en situation professionnelle ; coaching individualisé ; corrections en direct ; mises en pratique ; débriefing et plan d'action.

Moyens pédagogiques et techniques
Supports et outils opérationnels Hospitality Solution ; postes de travail de l'établissement ; grille d'observation ; cahier des charges et procédures internes disponibles.

Suivi, évaluation et documents de fin de formation
Émargement par demi-journée ; observation continue ; corrections pendant les mises en situation ; débriefing final et plan d'action. Aucune évaluation certificative distincte n'est prévue. La journée est intégrée aux documents de fin de formation et au certificat de réalisation du parcours contractualisé.

Adaptation et accessibilité
Les modalités, le rythme et les supports peuvent être adaptés aux besoins spécifiques des participants. Toute demande d'aménagement peut être signalée avant la formation au référent handicap : Paolo Bozzello Verole – pbozzello@hospitality-solution.com. La faisabilité des adaptations est étudiée avant confirmation.