

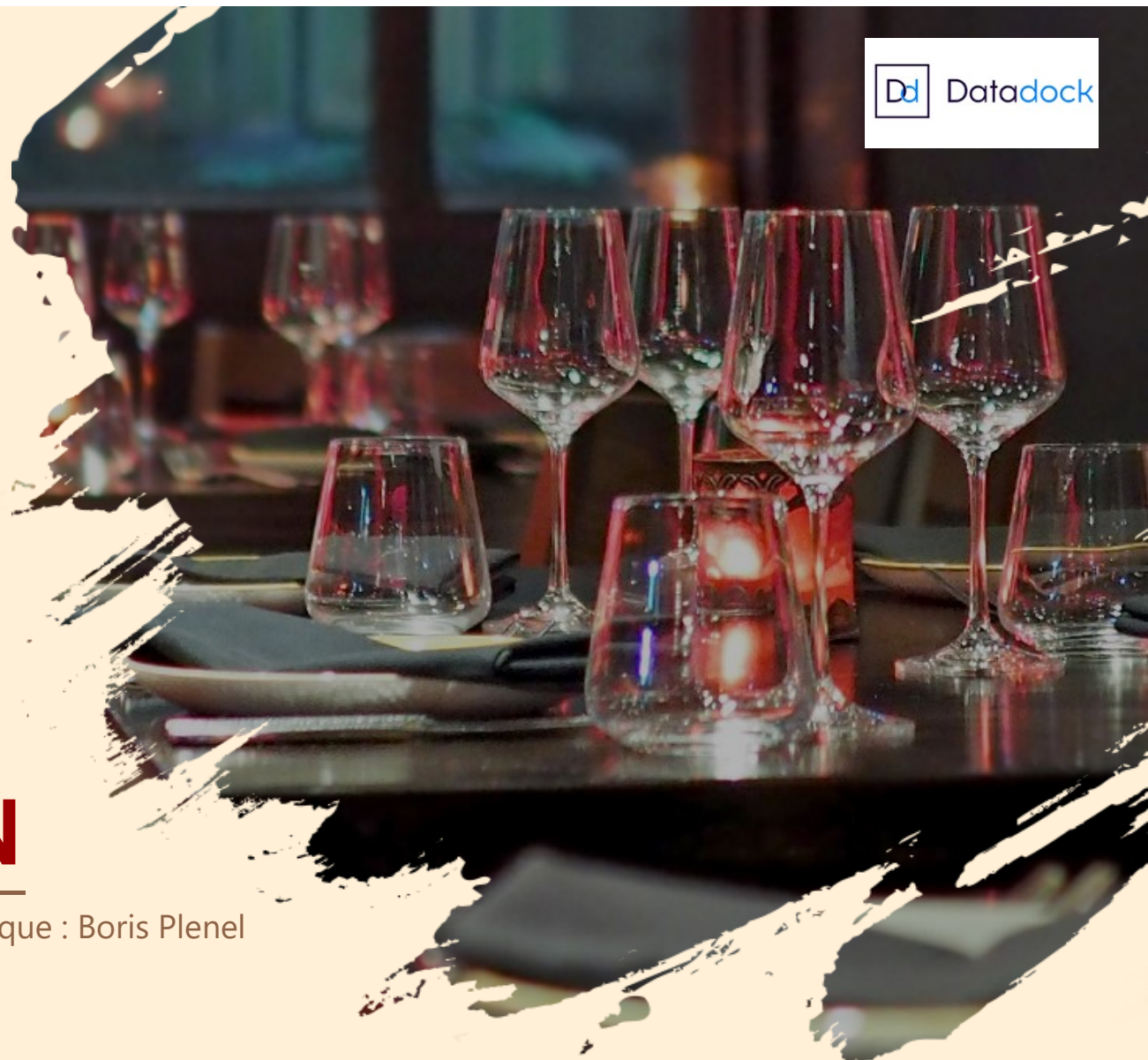
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 82 26 02 17 726

# FORMATION RESTAURATION

[contact@rc-conseil-formation.fr](mailto:contact@rc-conseil-formation.fr) Contact technique : Boris Plenel

Contact commercial: Cyril Ravat 06,81,67,63,86

Contact CFMDA: Franck Bourret 06,95,86,44,46



# QUI SOMMES- NOUS ?

---

Le CFMDA service Formation Continue s'est associé à la société RC Conseil Formation , afin de proposer aux apprentis, aux employeurs et à leurs salariés des formations pour adultes sur mesure adaptées aux problématiques des professionnels du secteur

# NOS PRINCIPAUX THEMES



## Thème Vins/Cocktails

Œnologie : niveau 1  
Le vin du conseil au service  
Autour de la dégustation  
Associer mets et vins  
Etre force de proposition, vente additionnelle  
Cocktails : les essentiels à connaître



## Thèmes Vente et Services

Développer sa marge  
Management opérationnel



## Thème restauration

Cuisine  
Pâtisserie  
Boulangerie



## Thème support

Anglais adapté aux métiers  
Informatique  
Le digital pour la restauration  
Gérer les réseaux sociaux

# NOS ENGAGEMENTS

---

- Formation adaptable sur mesure
- Formation sur site, dans votre établissement
- Déroulement du stage en fonction de vous ; 1/2 journée possible pour votre service du midi et votre coupure l'après-midi.
- Montage des dossiers administratifs par nos soins
- Cout de la formation pris en charge par votre OPCO
- Formation animée par des experts reconnus pour leur savoir faire
- Suivi et évaluation de votre formation à M+3







# THEME VINS

## Nos interventions

### **O**enologie

Oenologie : niveau 1

Le vin du conseil au service

Autour de la dégustation

### **M**ets et vins

Accords mets et vins

Etre force de proposition, vente  
additionnelle

Gestion de sa cave, ses stocks

Les vins de desserts

### **C**ocktails, bières, **s**piritueux

Cocktails, les essentiels

Bières, les essentiels

Spiritueux, les essentiels



# THEME RESTAURATION

## Nos interventions

### **Cuisine créative :**

- nouvelles tendances
- cuisine moléculaire

### **Cuisson sous vide :**

- maitriser les cuisson sous vide

### **Réglementation à suivre Dessert à l'assiette :**

- les techniques du dressage à l'assiette
- les croustillants et mousses pour les desserts à l'assiette

### **Création de carte :**

- calcul des coûts de revient
- mise en place de la carte
- création de plats cuisinés à emporter
- mise en valeur des plats.

### **Pâtisserie :**

#### **Bûche de Noël créative :**

- mise en place d'une nouvelle gamme de bûches
- biscuits, mousse, crémeux originaux

#### **Pâtisserie créative :**

- nouvelles tendances pâtissière
- mise en place d'une nouvelle gamme de pâtisserie

#### **Bonbon chocolat, confiserie :**

- création de nouveaux bonbons chocolat
- mise en œuvre d'une gamme de confiseries

#### **Pièce chocolat et moulage original :**

- moulage de Pâques originaux
- pièce en chocolat commercial

#### **Gâteaux de voyage et tarte originale :**

- divers tartes originales et gâteaux de voyages.

### **Boulangerie :**

- nouvelles tendances de pain

### **Snacking :**

- nouvelles tendances de sandwich
- création de viennoiseries salées - mise en place d'une gamme de snacking

### **Viennoiseries :**

- différentes sortes de viennoiseries
- nouvelles tendances en viennoiseries

# THEME SUPPORTS

---

## Nos interventions

### Anglais appliqué

Vous êtes en poste dans la restauration ou l'hôtellerie et souhaitez pouvoir vous adresser en anglais aux clients étrangers, à vos collègues si vous êtes vous même saisonnier à l'étranger ou encore à des partenaires et fournisseurs.

Notre formation vous permettra de maîtriser le vocabulaire anglais de la restauration et de l'hôtellerie, de vous exprimer aisément en anglais ainsi que de comprendre vos interlocuteurs étrangers..

### Informatique

Dans l'hôtellerie et la restauration, comme dans la plupart des secteurs d'activité, la technologie et l'informatique sont omniprésentes

Notre formation vous permettra de maîtriser ces outils devenus incontournables

### Digital Réseaux sociaux

Les formations digitales restaurants, hôtels et cafés que nous proposons sont très variées.

Former vos salariés et faire une formation sur la communication digitale vous donnera une autonomie plus importante.

Les formations digitales restaurant sont un plus que vous devez prendre en compte pour réussir dans votre métier de chef de cuisine et d'entrepreneur.

# Quelques thèmes de formation digitales

---

- Savoir répondre et gérer ses avis clients sur internet (1 jour)
- Mettre en œuvre une communication digitale efficace (2 jours)
- Améliorer sa visibilité sur internet (1 jour)
- Créer des campagnes publicitaires sur internet (1 jour)
- Être autonome dans la mise à jour de son site internet (1 jour)
- Maîtriser l'image la réputation de son établissement (2 jours)
- Animer et développer une communauté sur Facebook (2 jours)
- Créer son site internet (3 jours)
- Optimiser la présence de son établissement sur internet et les réseaux sociaux (3 jours)
- Acquérir de nouveaux clients grâce aux nouvelles technologies (4 jours)

**NB : Ces formations ne sont pas de l'informatique ni de l'utilisation de logiciel ou progiciel. Il s'agit d'apprendre la communication sur internet**





# THEME VENTES ET SERVICES

## Nos interventions

### **Développer sa marge**

Parcours d'accompagnement pour les managers et les équipes de serveurs  
Sur les ventes additionnelles en restauration

### **Gérer l'humain**

Les ateliers du management opérationnel.  
Prévention des situations tendues et conflictuelles en contexte professionnel  
L'essentiel : premiers secours

### **Savoir être: communication orale**

Prise de parole en public  
S'affirmer face à son équipe et sa hiérarchie  
Assertivité - Ecoute active  
Bien communiquer avec les mots et les gestes : les pièges et les bonnes pratiques

# Parcours d'accompagnement pour les managers et les équipes de serveurs sur les ventes additionnelles en restauration

---

Vos équipes en salle sont les ambassadeurs de votre savoir-faire et les moteurs de votre CA.

Ainsi pour développer votre réputation, (fidéliser durablement, valoriser le savoir faire artisanal et enchanter vos clients au quotidien) investir sur les hommes est aujourd'hui essentiel en Restauration.

Lors d'une prise de commande ou au cours d'un service client, le souhait de tout responsable commercial est que son équipe développe des ventes additionnelles ou packagées.

Pour pouvoir les réaliser, les collaborateurs au contact du public doivent passer d'une position subie à une position active.

Ils doivent suggérer, proposer, inciter les clients à compléter leurs demandes initiales avec des produits ou des services complémentaires synonymes de chiffre d'affaire supplémentaire mais aussi d'une satisfaction et d'une fidélité plus forte.

# Le processus d'accompagnement



J-7

Echanges avec le responsable du restaurant par téléphone sur le besoin d'évolution du ticket moyen, les axes de progrès, les marges sur les produits



	TMD	S
Prénom 1	15	18
Prénom 2	16	16,75
Prénom 3	14,5	

Jour J:

Séance de travail avec le manager



Jour J:

Séance de travail avec l'équipe avec mise en situation avant le service  
+ séance d'observation durant le service  
+ débriefing après le service + actions

En option: Jour J+15

Observation + débriefing avec l'équipe et le manager (retours d'expérience, point de progrès, état des indicateurs, évolution CA, difficultés rencontrées...)

# Exemples de points travaillés avec les managers et les équipes de serveurs

Les rôles du serveur: rôle important pour votre employeur et pour le client

Comment et pourquoi fidéliser un client?

Savoir bien communiquer: écoute, compréhension, observation, poser des questions, savoir reformuler; les pièges de la communication

L'accueil: faire bonne impression dès les premiers instants et comment créer un climat propice à la vente

Les questions de début de service

Les arguments de ventes, la magie du mot précis vous permettant de viser juste et d'augmenter votre ticket moyen

Les questions de prise de commande: conseiller les clients, leur faire des suggestions, détecter leurs besoins non exprimés

Le passage en cours de repas

La prise de congé

# Les ateliers du management opérationnel

Pas de programme préétabli, ce sont les stagiaires qui le co- construisent en fonction des urgences, des besoins, souhaits, ils viennent pour exposer une ou deux problématiques qu'ils rencontrent et rechercher des solutions à leurs problématiques

## Phase 1 : la phase de recherche et de réflexion

- Les participants seront divisés en 2 sous-groupes qui travailleront et réfléchiront chacun de leur côté à la problématique à traiter. De par leur expérience, ils devront trouver « le quoi faire » et « le comment faire » pour se sortir de cette problématique.

## Phase 2 : la phase de restitution

- Chaque groupe devra présenter et plaider pour sa ou ses solutions. Débat d'idées.

## Phase 3 : la phase d'arbitrage

- Le formateur débrièfera sur les solutions proposées, sur « le quoi faire » et « le comment ». Il pourra lui-même proposer des solutions et des trucs et astuces. Il les illustrera ou les complètera par des séquences pédagogiques à l'aide de diaporama, il pourra faire réfléchir les participants à l'aide d'atelier de recherches ou des jeux pédagogiques.

## Phase 4 : la phase d'illustration des ou de la solution choisie(s)

- Le formateur proposera des ateliers de simulation et de mise en pratique pour s'entraîner à mettre en place la ou les solutions. Il utilisera si besoin des vidéos d'acte de management pour illustrer les bonnes et les mauvaises pratiques managériales, mais aussi les techniques vues en formation.