

ANNEXE 1 - PROGRAMME DE FORMATION

Intitulé du stage : TFP Serveur en restauration

Organisme de formation : ASFOREST

Nom du référent de la formation : OUARRAKI Charline

Coordonnées du référent de la formation : 01 42 96 09 27 c.ouarraki@asforest.com

Lieu du stage : 4 rue de Gramont 75002 Paris

Dates :

Intitulé de l'action	PIC POEC TFP Serveur en restauration
Durée totale en jour	57
Durée totale en heure	399
⇒ Dont heures en centre	ø Dont 280 heures en centre
⇒ Dont heures en entreprise	ø Dont 119 heures en entreprise
Public visé	<ul style="list-style-type: none"> • Demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi souhaitant intégrer le secteur HCR • Possible RQTH
Prérequis et niveau de connaissances préalables nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> • Bonne compréhension et expression en français, l'anglais est un plus • Entretien de motivation • Positionnement préalable TFP • Projet professionnel dans le secteur
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer le service en salle de restaurant, de la préparation de la salle jusqu'au départ du client, en passant par l'accueil, le service à table, l'encaissement et les opérations de remise en état • Adopter la bonne attitude client en cohérence avec l'image de l'entreprise • Contribuer par son professionnalisme au développement de la clientèle
Détail du programme de formation	<p>Module 1 : Environnement HCR – 14 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître le secteur HCR et les différents types d'établissements • S'approprier les enjeux de développement durable et de transition écologique <p>Module 2 : Accueil et communication – 42 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Découvrir les clés de l'accueil réussi • Maîtriser les communications verbale, non-verbale, para-verbale, en face à face et au téléphone • Gérer les plaintes et les réclamations • Gérer son stress • Faire correspondre image de soi et image de marque <p>Module 3 : Hygiène et sécurité – 35 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer la sécurité alimentaire en restauration commerciale • Devenir sauveteur secouriste au travail <p>Module 4 : Service en salle traditionnel – 105 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître les produits et présenter une carte • Prendre une commande et développer les ventes additionnelles • Maîtriser les différentes étapes du service • Encaisser les clients et clore le service • Conseiller et servir le vin <p>Module 5 : Gestion des stocks – 14 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et contribuer à la gestion des stocks • Prévenir les TMS avec les bons gestes et postures <p>Module 6 : Préparations culinaires froides – 14 heures</p>

ANNEXE 1 - PROGRAMME DE FORMATION

Intitulé du stage : TFP Serveur en restauration

Organisme de formation : ASFOREST

	<p>Module 7 : Anglais – 35 heures</p> <p>Module 8 : Alternance en entreprise – 119 heures</p> <p>Module 9 : Accompagnement vers l'emploi – 7 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travailler CV / LM / recherche d'emploi / entretiens <p>Module 10 : Evaluation finale – 14 heures</p>
<p>Modalités et méthodes pédagogiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formation en présentiel en cours et plateau technique (salle) et en alternance en entreprise – stage fourni par l'ASFOREST • Variation des temps théorie / pratique (exercices, tests, mises en situation, jeux de rôle...) • Evaluation selon processus TFP : positionnement préalable, évaluation continue, évaluation finale • Remise des supports pédagogiques utilisés • Remise attestation de formation et de blocs le cas échéant • L'ASFOREST est habilitée par CERTIDEV pour le TFP proposé et par le Ministère de l'Agriculture pour la formation HACCP