

QUALITE DU SERVICE ET ENTRETIEN DE LA SALLE

Intra Etablissement

Public : L'ensemble de l'équipe de service de restauration

Objectif : Améliorer la qualité du service et l'entretien de la salle

Contenu :

QUALITE DU SERVICE

- Qualité de la mise en place
- L'écoute positive
- La reformulation
- La gestion du temps d'écoute et de réponse
- La gestion des situations délicates

QUALITE DU L'ENTRETIEN

- Analyse des points critiques
- Approche de la méthode H.A.C.C.P. *
- Hygiène des locaux et du matériel
- Elaboration de protocoles de nettoyage

Méthodes Pédagogiques :

- Découverte (Dialogue)
- Autoscopie (Enregistrement)
- Film Vidéo de 60 minutes sur *les Bonnes Pratiques en Restauration* écrit et produit par ENSEMBLE FORMATION.

*Hazard Analysis **Critical Control Point** : Analyse des Dangers et Maîtrise des points critiques

Déroulement :

Durée :
2 jours non consécutifs

Lieu :
Sur site.

Effectif :
A déterminer

Dates :
A déterminer

Intervenant : Formateur sélectionné, suivi et évalué par Ensemble Formation, organisme certifié ISO 9001 par AFNOR Certification