

Format
Élévation

ÉLEVER LES COMPÉTENCES
BOOSTER LES PERFORMANCES

+ de 20 ans
d'expérience en formation
commerciale



PROGRAMME DE FORMATION

EMPLOYÉ POLYVALENT EN RESTAURATION



⌚ Durée : 7 jours – 49 heures

💶 Tarif : 2500€ / PERSONNE



Des méthodes actives et concrètes
pour développer vos compétences
et atteindre vos objectifs !

👤 **Sophie CAJAZZO**

📞 **GSM**
06 96 71 13 30

✉ **MAIL**
admin@format-elevation.com

🌐 **SITE WEB**
www.format-elevation.com

INFORMATIONS CLÉS

- 👥 **Public visé** : débutants ou salariés en prise de poste
- 🏠 **Formation réalisée** en salle de formation – sans cuisine pédagogique
- 🎯 **Objectif général** : permettre aux stagiaires d'acquies les bases opérationnelles du métier d'employé polyvalent de restauration grâce à une pédagogie concrète, participative et orientée terrain, adaptée à un environnement de formation théorique et simulé.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- ✓ Évaluations formatives
- ✓ Mises en situation
- ✓ Jeux de rôle
- ✓ Études de cas
- ✓ Questionnaires de connaissances
- ✓ Entretiens oraux
- ✓ Évaluation finale

JOUR 1

👤
DÉCOUVERTE DU MÉTIER & POSTURE PROFESSIONNELLE

MODULE 1 – Comprendre le secteur de la restauration

OBJECTIFS

- Identifier les différents types d'établissements
- Comprendre l'organisation d'un restaurant
- Connaître les missions de l'employé polyvalent

CONTENUS

- Restauration traditionnelle, rapide, collective
- Organisation cuisine / salle
- Les différents postes
- Les attentes des employeurs

ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES

- Études de cas
- Analyse d'organigrammes
- Échanges d'expériences
- Observation vidéo de services réels

MODULE 2 – Savoir être professionnel & relation client

OBJECTIFS

- Adopter une posture professionnelle
- Développer une communication adaptée
- Comprendre les attentes des clients

CONTENUS

- Présentation professionnelle
- Communication verbale et non verbale
- Gestion des situations délicates
- Travail en équipe

ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES

- Jeux de rôle
- Exercices de communication
- Analyse de situations professionnelles
- Simulations d'accueil client

JOUR 2

👤
FONCTIONNEMENT DU SERVICE & ORGANISATION DU TRAVAIL

MODULE 3 – Organisation d'un service en restauration

OBJECTIFS

- Comprendre les étapes d'un service
- Identifier les priorités de travail
- Savoir organiser son poste

CONTENUS

- Avant / pendant / après service
- Coordination entre salle et cuisine
- Gestion du temps
- Organisation des tâches

ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES

- Études de scénarios
- Exercices de planification
- Simulations de circulation en salle
- Analyse vidéo de services

MODULE 4 – Techniques de service & vente

OBJECTIFS

- Connaître les bases du service
- Développer une attitude commerciale
- Valoriser les produits auprès des clients

CONTENUS

- Prise de commande
- Présentation des plats et boissons
- Vente additionnelle
- Gestion des réclamations

ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES

- Jeux de rôle
- Simulations de prise de commande
- Exercices d'argumentation commerciale
- Études de cas clients

JOUR 3

👤
BASES DE PRODUCTION CULINAIRE & SÉCURITÉ

MODULE 5 – Découverte des techniques culinaires

OBJECTIFS

- Comprendre les bases de la préparation alimentaire
- Identifier les principales méthodes de cuisson
- Lire et comprendre une fiche technique

CONTENUS

- Les familles de produits
- Les modes de cuisson
- Le matériel utilisé en cuisine
- Les règles de conservation

ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES

- Étude de fiches techniques
- Reconnaissance de matériaux et ustensiles
- Analyse de vidéos professionnelles
- Exercices sur les procédures de préparation

MODULE 6 – Prévention des risques professionnels

OBJECTIFS

- Identifier les risques en restauration
- Comprendre les règles de sécurité
- Prévenir les accidents du travail

CONTENUS

- Risques de coupure, brûlure, glissade
- Gestes et postures
- Règles de sécurité générales
- Produits d'entretien et consignes

ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES

- Analyse de situations à risque
- Études de cas
- Exercices d'identification des dangers
- Quiz sécurité

JOUR 4

👤
HACCP : HYGIÈNE ALIMENTAIRE (JOUR 1)

MODULE 7 – Les fondamentaux de l'hygiène alimentaire

OBJECTIFS

- Comprendre les obligations réglementaires
- Identifier les risques alimentaires
- Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène

CONTENUS

- Principes de l'HACCP
- Dangers biologiques, chimiques et physiques
- Hygiène du personnel
- Nettoyage et désinfection

ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES

- Études de cas
- Analyse de non-conformités
- Exercices sur les protocoles d'hygiène
- Travaux en groupe

JOUR 5

👤
HACCP : MAÎTRISE SANITAIRE (JOUR 2)

MODULE 8 – Contrôles sanitaires & traçabilité

OBJECTIFS

- Comprendre les contrôles sanitaires
- Assurer la sécurité alimentaire
- Utiliser les documents de suivi HACCP

CONTENUS

- Chaîne du froid et températures
- Réception des marchandises
- DCL / DDM
- Traçabilité
- Gestion des anomalies
- Le principe de conservation des aliments : $T_{conservation} \leq 3^{\circ}\text{C}$

ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES

- Études de documents HACCP
- Exercices de relevés de températures
- Analyse de cas d'intoxication alimentaire
- Simulations de contrôles sanitaires



VALIDATION HACCP : QCM • Études de cas • Correction collective

JOUR 6

👤
POLYVALENCE & EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

MODULE 9 – Communication et coordination en équipe

OBJECTIFS

- Comprendre le travail en équipe
- Développer la coordination professionnelle
- Savoir réagir face aux imprévus

CONTENUS

- Communication interne
- Gestion des priorités
- Organisation collective
- Transmission des informations

ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES

- Jeux collaboratifs
- Études de situations professionnelles
- Exercices de coordination
- Résolution de problèmes en groupe

MODULE 10 – Satisfaction client & image professionnelle

OBJECTIFS

- Fidéliser la clientèle
- Développer une attitude positive
- Représenter l'image de l'établissement

CONTENUS

- Qualité de service
- Gestion des avis clients
- Présentation personnelle
- Attitude commerciale

ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES

- Jeux de rôle
- Analyse d'expériences clients
- Exercices de communication
- Simulations de situations difficiles

JOUR 7

👤
MISE EN SITUATION GLOBALE & ÉVALUATION

MODULE 11 – Simulation d'une journée en restauration

OBJECTIFS

- Mobiliser les connaissances acquises
- Comprendre le déroulement complet d'un service
- Travailler en équipe sur des cas concrets

ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES

- Étude de scénario complet
- Répartition des rôles
- Analyse de problématiques terrain
- Exercices de prise de décision

MODULE 12 – Évaluation finale & bilan

OBJECTIFS

- Valider les acquis
- Identifier les points forts et axes d'amélioration
- Préparer l'intégration en entreprise

ÉVALUATIONS

- Questionnaire de connaissances
- Études de cas
- Mises en situation orales
- Entretien individuel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques illustrés • Vidéos professionnelles
Jeux de rôle • Études de cas réels • Simulations orales
Travaux en groupe • Quiz et évaluations interactives
Supports visuels et documents professionnels



SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

• Livret pédagogique • Fiches techniques restauration
• Documents HACCP • Protocoles d'hygiène
• Études de cas • QCM d'entraînement
• Attestation HACCP • Attestation de fin de formation



ACCESSIBILITÉ

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nous adaptons notre pédagogie et nos moyens pour favoriser l'inclusion.

Compétences. Confiance. Performance. Ensemble, faisons décoller vos résultats !

