

## Le service en salle « améliorer la prestation »

### Objectifs de la formation

- \* Maîtriser les codes et les conventions qui régissent la communication pour mieux les utiliser.
- \* Apprendre les basiques de l'accueil et du service des résidents.
- \* Acquérir des attitudes et des comportements adaptés.
- \* Prendre en compte les personnes selon différents critères.
- \* Améliorer la prise en charge des résidents pour leur bien être.

### Déroulement du programme

Accueil des stagiaires et présentation des formateurs.

Déroulement du programme avec des possibilités d'aménagements en fonction de la demande des stagiaires et des responsables .

Travail de réflexion et de recherche : Qu'est ce que la communication ?

Comment favoriser la communication en fonction des personnes à servir ?

Mise en application avec des jeux de rôle

Savoir les éléments essentiels favorisant la communication et le service en salle

Travail de réflexion et de recherche : Comment améliorer l'accueil et le service ?

Mise en application avec des jeux de rôle

Savoir les différentes étapes de l'accueil personnalisé (de la prise en compte des problématiques liées aux personnes à servir à la prise en charge personnalisée des résidents)

Garder une notion de faisabilité lié aux contraintes de chacun.

Travail de réflexion et de recherche : Qui sont mes clients ?

Mise en application avec des jeux de rôle

S'adapter aux résidents à servir (personnes âgées bien portant au cas plus difficile étant atteint d'Alzheimer).

Déceler les axes de progression des stagiaires.

### Questions diverses, Analyse, synthèse, bilan et évaluation du stage

Remise d'une attestation de stage, d'un livret de formation

**Remarque:** Un descriptif de programme sera affiné afin de répondre au mieux aux besoins des stagiaires en fonction des objectifs à atteindre. Cette formation personnalisée à doit répondre à des attentes précises des clients et de l'établissement.

**Public concerné :** Personnel de service, personnel soignant, cuisiniers

**Dates, durée, rythme :** 2 jours (2 x 7 heures)

**Lieu de formation :** stage intra ; lieu à déterminer

**Formateurs :** Professionnel, Maître d'hôtel formateur et Julien Anglade

**Coût pour le groupe (forfait journée) :** Devis sur demande

Assistant de Direction : Laëtitia KERHOAS

Gérant : Mr J.Anglade

Centre de Formation des Métiers de bouche GESTES PRO

Siège social : 19 Allée des Amandiers 33140 Villenave d'Ornon

Atelier cuisine : Au sein des Ets Maleyran frères , 45 rue Pierre Baour 33083 Bordeaux

Téléphone : 05 57 77 94 02

Messagerie : contact@gestespro.com

Site : www.gestes-pro.com

Port : 06 66 26 25 68

Port : 07 86 95 61 89

SIRET :479 623 175 000 37

NAF 8559 A

Enregistré sous le N° : 72330651033

Organisme assujetti à la TVA