

Programme de formation professionnelle

Améliorer la performance d'un restaurant par sa culture d'entreprise

Durée (présentiel/distanciel)	14 heures
Nombre de places	10
Nombre minimum d'inscrits	6

Présentation générale :

Cette formation vous permettra de comprendre et faire adhérer vos équipes à la culture de l'entreprise, par son assimilation, et amélioration de la singularité du restaurant pour asseoir la qualité de service.

Formation de 14 heures, réalisée en distanciel synchrone, en intra et sur-mesure.

Objectifs :

Objectifs de formation :

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- **Stratégiques** : Asseoir la qualité de service de l'établissement, construire la singularisation en équipe
- **Opérationnels** : Cartographier une culture pour faciliter les échanges entre membres de l'équipe
- **Global** : Permettre la compréhension et l'adhésion des équipes à la culture de l'entreprise, par son assimilation, et amélioration de la singularité d'un restaurant

Objectifs pédagogiques :

Pendant la formation, les apprenants développent des capacités à :

- Savoir exprimer les valeurs de l'entreprise,
- Comprendre les comportements attendus et non tolérés,
- Avoir une vision claire des objectifs de l'entreprise,
- Comprendre la différenciation de l'entreprise par rapport à d'autres,
- Prendre des décisions harmonieuses avec la culture d'entreprise,
- Fixer un cadre clair de travail,
- Comprendre les particularités de leur environnement de travail,
- Reproduire des techniques de travail qui leur sont propres.

Programme :

1er MODULE (7 HEURES) : COMPRENDRE LA CULTURE D'ENTREPRISE COMME OUTIL DE PERFORMANCE

1ère partie : Introduction du programme de formation

- Présentation du formateur et des stagiaires
- Rappel des objectifs de la formation
- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes précises des participants
- Mise en place du cadre de sécurité de la formation

2ème partie : L'entreprise et la performance

- Qu'est-ce qu'une entreprise ?
- Qu'est-ce qu'une performance ?
- De quoi se compose la culture d'entreprise ?
 - Vision de l'entreprise - le Why, le Where
 - Différenciations - le What
 - Valeurs - le How
 - Mythes/ héros
- Particularité de la gastronomie et des restaurants

3ème partie : Travail sur l'émergence de la culture d'entreprise

- Pourquoi travailler une culture d'entreprise ?
- Cas d'entreprises à forte culture/ faible culture
- Application des acquis sur un cas concret d'entreprise
- Réponses au questionnaire d'émergence de la culture
- Raconter des histoires qui personnifient l'entreprise

4ème partie : Émergence collective du socle des valeurs

- Déterminer les valeurs résonnantes de la culture d'entreprise
- Déterminer une raison d'être et une vision impactante
- Ateliers collaboratifs pour émergence.

5ème partie : Formation sur les orientations stratégiques par :

- Mises en situation
- Cas d'entreprise
- Exemples concrets

6ème partie : Conclusion du premier module

- Résumé de la journée
 - Accueil des commentaires et amorce du deuxième module.
-

2ème MODULE (7 HEURES) : MAITRISER LA CULTURE D'ENTREPRISE

1ère partie : Introduction du module

- Rappel de la session précédente
- Présentation du programme du jour
- Rappel du cadre

LES CLIENTS

2ème partie : Application sur la vision de l'entreprise

- Explication de la différenciation de service
- Transposition des valeurs de l'entreprise dans des comportements

3ème partie : Application sur la différenciation en termes de service et d'accueil

- L'accueil au restaurant
- L'accompagnement du client
- La singularisation du service

4ème partie : Application sur la différenciation en termes de cuisine

- Le positionnement culinaire
- La singularisation de l'expérience culinaire

L'INTERNE

5ème partie : Application en termes de valeurs fortes

- Formation sur les valeurs fortes de l'entreprise
- Différenciation et comportements attendus de ces valeurs

6ème partie : Application en termes

- D'approche client
- De communication interne
- De techniques de travail
- De prise de décision
- De travail collectif

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

- De remontée d'informations

7ème partie : Conclusion générale de la formation

- Rappel sur la culture d'entreprise
- Rappel sur la différenciation
- Appropriation d'une différenciation par la qualité de service

Bilan de la formation

- Retour sur les attentes des stagiaires
- Bilan et conclusion de la formation

Bonus

Après la formation, dans un délai de 2 mois, les stagiaires ont la possibilité de contacter le formateur pour toutes questions.

Moyens pédagogiques :

Le formateur utilise des Google Slides / Powerpoint, vidéos et cas pratiques réels.
L'ensemble des documents support de formation seront partagés à l'ensemble des participants.

Équipements nécessaires :

La formation se déroulera à distance via un système de vidéoconférence.
L'entité bénéficiaire mettra à disposition de chaque participant un ordinateur avec une connexion internet.

Type de public :

Managers et employés qui souhaitent fluidifier leurs méthodes de communication et de travail en groupe afin d'améliorer la performance collective

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

Délai d'accès : L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

Mesures sanitaires : Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans le contexte de la pandémie de la COVID-19. Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

FORMAGORA Sarl - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.
N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

Prérequis :

Travailler en équipe en restauration
Etre intéressé par le travail collaboratif

Méthodes pédagogiques :

Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives.

Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences. Aussi, les participants sont invités à participer activement aux études de cas concrets, ateliers de travail, débats et mises en situation.

Debriefing individuel et collectif

Évaluation, modalités d'évaluation & sanctions :

Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation de positionnement sur les compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales ou écrites seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz (ou autre méthode d'évaluation) est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.
- 6 semaines après la fin de la formation, une évaluation à froid est réalisée par les participants.
- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

Validation et certification :

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

Références du formateur :

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

FORMAGORA Sarl - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.

N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Indicateurs de satisfaction et de performance :

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE *

- Nombre de stagiaires formés en 2021 : N/A
 - Satisfaction globale moyenne : N/A /10
 - Note générale de la formation : N/A /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : N/A /10

** Nos formations sont créées, et réalisées sur mesure, ce qui explique qu'il n'y ait pas de données pour ce programme*

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX *

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2020/2021 : 510
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2020/2021 : 198
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 308 évaluations
 - Satisfaction globale moyenne : 9,43 /10
 - Note générale de la formation : 9,25 /10
 - Préparation et organisation de la formation : 9,13 /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,86 /10

** Toutes formations confondues*