



MARC CHEVALIER FORMATION



CATALOGUE DE FORMATIONS

POUR LES PROFESSIONNELS DE LA RESTAURATION

SOMMAIRE

• À PROPOS, EN QUELQUES MOTS	P1
• HYGIÈNE ALIMENTAIRE (HACCP)	P2
• BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE (BPH)	P3
• FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT DE PROXIMITÉ	P4
• RSE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE (DD)	P5
• L'ADN DU SERVICE	P6
• AUDIT SALLE OU CUISINE	P7
• MAÎTRE D'APPRENTISSAGE, PERMIS DE FORMER	P8
• MISE À JOUR DU PERMIS DE FORMER	P9
• ACCUEIL DE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP	P10
• VENTE ADDITIONNELLE EN RESTAURATION COMMERCIALE	P11
• NOUVEAUX RESTAURATEURS	P12
• ACCESSIBILITÉ, MOYENS, OUTILS ET PRÉREQUIS	P13

EN QUELQUES MOTS...

30 ans passés sur les meilleurs terrains, en salle comme en cuisine, j'ai vécu mille et une expériences pour prétendre à une transmission humaine et de qualité.

Maître Restaurateur en 2013, mon expertise englobe tout, du Management qui remet l'Humain au centre du jeu, du service et l'accueil les plus classiques aux plus conceptuels, les relations avec la clientèle, celles entre la Salle et la Cuisine, en passant par le Développement Durable et la RSE dans les CHR, l'Hygiène et la sécurité alimentaire ...aussi une formation pour les Restaurateurs qui veulent faire évoluer leurs pratiques organisationnelles afin de pouvoir recruter et fidéliser leurs personnels.



ILS ME FONT CONFIANCE :



MAIS AUSSI : ASSOCIATION LA PASSERELLE, REST AMI, RH REFLEX, BEE CONSEIL, FINDERS, ETC.

QUELQUES INDICATEURS POUR L'ANNÉE 2023...

476 PARTICIPANTS

87% DE SATISFACTION GLOBALE

97% DE RÉUSSITE AUX FORMATIONS CERTIFIANTES



• HYGIÈNE ALIMENTAIRE (HACCP)

*FORMATION SPÉCIFIQUE EN MATIÈRE D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE
ADAPTÉE À L'ACTIVITÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION
COMMERCIALE*

FORMATEUR :

Marc CHEVALIER
Formateur, ancien
Maître restaurateur

PUBLIC :

Nouvelle équipe
ou déjà formée,
restauration collective
ou commerciale

PRÉREQUIS :

Initiale : Aucun
Option : avoir suivi la
formation initiale

DURÉE :

Initiale : 2 jours (14h)
Option 1 & 2 : 1 journée
(7h)

DÉLAI D'ACCÈS :

De 2 à 5 jours après
acceptation du devis

MODALITÉS :

À distance et sur place

ACCESSIBILITÉ :

Cette formation
est accessible aux
personnes en situation
de handicap

COÛT PÉDAGOGIQUE :

Sur devis.
Pris en charge possible
par divers organismes,
nous consulter.

• OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les grands principes de la réglementation
- Connaître le contenu du plan de maîtrise sanitaire
- Connaître la nécessité des autocontrôles et de leur organisation
- Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène
- Maîtriser les normes et les bonnes pratiques pour assurer la sécurité alimentaire des clients dans un commerce de bouche.
- Agrément ROFHYA Occitanie – Aquitaine – Ile de France délivré par la DRAAF

• CONTENU

- Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale
- + OPTION 1 : audit global sur place en 1/2 journée / débriefing et tour de table à chaud en 1/2 journée / Théorie sur les points à revoir / mise en place rectificative d'actions sur les opérations invalidées / définir les besoins d'accompagnement
- + OPTION 2 : contenu identique à l'option 1 mais sur un audit dont les points de vigilance précis sont définis avec le commanditaire en amont.

• MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Communication orale, travail en groupe et en sous-groupe, support de formation, vidéo
- Un travail personnel est demandé à chacun afin de responsabiliser l'apprenant et le préparer à la période d'autonomie.
- GBPH – Grilles des contrôles de la DDPP remis aux apprenants.

• MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Auto-évaluation, en début de formation et à la fin
- Évaluation à chaud
- Évaluation à froid

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

06.17.15.01.22 - WWW.MARCHEVALIERFORMATION.COM

CONTACT@MARCHEVALIERFORMATION.COM



• BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE (BPH)

FORMATION PERMETTANT AUX PARTICIPANTS DE VEILLER AUX BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE (BPH).

FORMATEUR :

Marc CHEVALIER
Formateur, ancien
Maître restaurateur

PUBLIC :

Tout professionnel
d'une entreprise
agroalimentaire

PRÉREQUIS :

Aucun

DURÉE :

2 jours (14h)

DÉLAI D'ACCÈS :

Minimum 1 mois et
maximum 6 mois après
acceptation du devis

MODALITÉS :

À distance et sur place,
possibilité mixte

ACCESSIBILITÉ :

Cette formation
est accessible aux
personnes en situation
de handicap

COÛT PÉDAGOGIQUE :

Sur devis
Pris en charge possible
par divers organismes,
nous consulter.

• OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Sensibiliser le personnel amené à manipuler des denrées alimentaires aux risques professionnels liés à l'hygiène
- Appréhender la méthodologie, les pratiques et les outils permettant d'intégrer les bonnes pratiques d'hygiène (BPH)
- Prévenir les risques de contamination pour garantir de bonnes conditions d'hygiène dans un établissement

• CONTENU

- 1/ Appréhender le contexte réglementaire des BPH
 - Appréhender et retenir les obligations du règlement européen CE 852-2004 propre à l'hygiène
 - Focus sur la méthode HACCP et le plan de maîtrise sanitaire
- 2/ Intégrer la notion de risque alimentaire lors de la manipulation des denrées alimentaires
 - Comprendre la source des causes et des dangers d'infection des denrées alimentaires
 - Savoir définir les TIAC : les Toxi-infections alimentaires collectives
 - Identifier les risques microbiologiques et le fonctionnement du développement microbien des aliments
- 3/ Mettre en place un guide des bonnes pratiques d'hygiène (BPH)

• MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Communication orale, travail en groupe et en sous-groupe, support de formation, vidéo, exercice et mise en situation, jeux de rôles, entretiens individuels,
- Un travail personnel est demandé à chacun afin de responsabiliser l'apprenant et le préparer à la période d'autonomie.
- Cas pratiques et retours d'expériences

• MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Test de positionnement en amont ou en début de formation
- Évaluation des acquis en cours ou en fin de formation
- Attestation de formation et certificat de réalisation
- Questionnaire de satisfaction et de suivi

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

06.17.15.01.22 - WWW.MARCHEVALIERFORMATION.COM

CONTACT@MARCHEVALIERFORMATION.COM



• LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

*REMETTRE L'HUMAIN AU CENTRE DES VALEURS DE L'ENTREPRISE, LES OUTILS ET LA COMMUNICATION AFIN D'ACCÉDER AU STATUT DE MANAGER AGUERRI ET FÉDÉRATEUR.
ON NE NAÎT PAS MANAGER ON LE DEVIENT.*

FORMATEUR :

Marc CHEVALIER
Formateur, ancien
Maître restaurateur

PUBLIC :

Tout professionnel
d'une entreprise
agroalimentaire

PRÉREQUIS :

Initiale : Aucun
Options : avoir suivi la
formation initiale

DURÉE :

Initiale : 2 jours (14h)
Options : 1 journée (7h)

DÉLAI D'ACCÈS :

3 à 5 semaines après
acceptation du devis

MODALITÉS :

À distance et sur place,
possibilité mixte

ACCESSIBILITÉ :

Cette formation
est accessible aux
personnes en situation
de handicap

COÛT PÉDAGOGIQUE :

Sur devis
Pris en charge possible
par divers organismes,
nous consulter.

• OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier le rôle du manager, en découvrir et s'approprier les outils.
- Faire preuve de communication adaptée vis-à-vis de équipes et des objectifs à tenir.
- Savoir construire un parcours collaborateur, mettre en place un plan de stimulation par la cohésion et les challenges pour agrémenter le management au quotidien

• CONTENU

- Définition du management : Les 8 rôles clefs du Manager, autodiagnostic, les styles d'autorité, la gestion du temps de travail...
- Communiquer efficacement avec son équipe « la com' c'est la clef » : écoute active, le questionnement, la CNV, la reformulation...
- L'expérience collaborateur : accueillir, consolider les compétences...
- Le management au quotidien : fixer des objectifs, déléguer...

+ OPTION 1 : suivi dans le temps ; en plus d'un bilan en distanciel inclus dans la formation, un coaching personnalisé
+ OPTION 2 : Intervention sur le terrain pour dénouer un épisode compliqué
+ OPTION 3 : immersion en binôme et audit de la situation sur place

• MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Communication orale, travail en groupe et en sous-groupe, support de formation, vidéo, exercice et mise en situation, jeux de rôles, entretiens individuels,
- Quizz, mise en situation
- Plénières
- Cas pratiques et retours d'expériences

• MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Test de positionnement en amont ou en début de formation
- Évaluation en cours ou en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction et de suivi, bilan individuel à froid

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

06.17.15.01.22 - WWW.MARCHEVALIERFORMATION.COM

CONTACT@MARCHEVALIERFORMATION.COM



• RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE) ET DÉVELOPPEMENT DURABLE (DD)

FORMATEUR :

Marc CHEVALIER
Formateur, ancien
Maître restaurateur

PUBLIC :

Tout professionnel
d'une entreprise
agroalimentaire

PRÉREQUIS :

Aucun

DURÉE :

1 journée (7h)

DÉLAI D'ACCÈS :

2 à 3 semaines après
acceptation du devis

MODALITÉS :

À distance et sur place

ACCESSIBILITÉ :

Cette formation
est accessible aux
personnes en situation
de handicap

COÛT PÉDAGOGIQUE :

Sur devis
Pris en charge possible
par divers organismes,
nous consulter.

• OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les grands principes de la RSE et du Développement Durable
- Avoir saisi l'impératif d'une construction d'un plan RSE et DD afin d'alléger l'empreinte professionnelle et avancer collectivement vers des pratiques plus respectueuses sur les 3 niveaux de la RSE l'environnement, l'économie et le pan Social

• CONTENU

- Les 3 piliers, définitions, objectifs de l'ONU
- Un peu d'histoire
- Education à l'environnement
- Decryptage des flux de déchets et de pollution
- Etude des impacts environnementaux négatifs et positifs
- Sobriété, gestion de l'eau, végétalisation...
- Le pan social de la RSE
- Construction d'une fresque de l'entreprise
- Présentation de l'écosystème autour de la RSE en France

• MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Communication orale, travail en groupe et en sous-groupe
- Pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires
- Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation, livrable sous forme d'annuaire de prestataires de solutions RSE

• MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Test de positionnement en amont ou en début de formation
- Évaluation en cours ou en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction et de suivi, bilan individuel à froid

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

06.17.15.01.22 - WWW.MARCHEVALIERFORMATION.COM

CONTACT@MARCHEVALIERFORMATION.COM

**FORMATEUR :**

Marc CHEVALIER
Formateur, ancien
Maître restaurateur

PUBLIC :

Tout professionnel
d'une entreprise
agroalimentaire

PRÉREQUIS :

Aucun

DURÉE :

De 2 à 5 jours (14h à 35h)

DÉLAI D'ACCÈS :

2 à 5 semaines après
acceptation du devis

MODALITÉS :

À distance et sur place

ACCESSIBILITÉ :

Cette formation
est accessible aux
personnes en situation
de handicap

COÛT PÉDAGOGIQUE :

Sur devis
Pris en charge possible
par divers organismes,
nous consulter.

• L'ADN DU SERVICE

PETITS DÉJEUNERS, DÉJEUNERS, DINERS, ÉVÈNEMENTS, BUFFETS, SÉMINAIRES ... L'ACCUEIL, LA PRISE DE RÉSERVATIONS, LA VENTE, LE SAVOIR ÊTRE, LA COMMUNICATION EN ÉQUIPE, AVEC LES CLIENTS, AVEC LA CUISINE, L'ORGANISATION D'ÉVÈNEMENTS, DU BAR, DES OFFICES ET BIEN PLUS ENCORE ...

- Perfectionner et élever ses équipes vers le service qui vous ressemble.

- À la carte

- Communication orale, travail en groupe et en sous-groupe
- Pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires
- Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

- Test de positionnement en amont ou en début de formation
- Évaluation en cours ou en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction et de suivi, bilan individuel à froid

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

06.17.15.01.22 - WWW.MARCHEVALIERFORMATION.COM

CONTACT@MARCHEVALIERFORMATION.COM



• AUDIT SALLE OU CUISINE

VOUS AVEZ BESOIN D'UN ŒIL EXPERT, VOUS SOUHAITEZ DE L'AIDE ET RÉSOUDRE DES PROBLÉMATIQUES D'ORGANISATION, D'HYGIÈNE OU DE COMMUNICATION.

FORMATEUR :

Marc CHEVALIER
Formateur, ancien
Maître restaurateur

PUBLIC :

Tout professionnel
d'une entreprise
agroalimentaire

PRÉREQUIS :

Aucun

DURÉE :

De 2 à 5 jours (14h à 35h)

DÉLAI D'ACCÈS :

1 à 3 semaines après
acceptation du devis

MODALITÉS :

À distance et sur place

ACCESSIBILITÉ :

Cette formation
est accessible aux
personnes en situation
de handicap

COÛT PÉDAGOGIQUE :

Sur devis
Pris en charge possible
par divers organismes,
nous consulter.

• OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Faire l'état des lieux avant d'établir une action de formation adaptée aux besoins de votre entreprise

• CONTENU

- À la carte

• MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Communication orale, travail en groupe et en sous-groupe
- Pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires
- Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

• MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Test de positionnement en amont ou en début de formation
- Évaluation en cours ou en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction et de suivi, bilan individuel à froid

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

06.17.15.01.22 - WWW.MARCHEVALIERFORMATION.COM

CONTACT@MARCHEVALIERFORMATION.COM



• MAÎTRE D'APPRENTISSAGE PERMIS DE FORMER

CETTE FORMATION OBLIGATOIRE, PORTE L'AMBITION DE RÉDUIRE LES DÉCROCHAGES DES APPRENTIS/ALTERNANTS EN RENFORÇANT LEUR ACCOMPAGNEMENT, NOTAMMENT PAR UNE MEILLEURE PROFESSIONNALISATION DES MAÎTRES D'APPRENTISSAGE EN ENTREPRISE.

FORMATEUR :

Marc CHEVALIER
Formateur, ancien
Maître restaurateur

PUBLIC :

Toute personne
identifiée comme
tuteur et maître
d'apprentissage
dans le secteur CHRD
(cafés, hôtellerie,
restaurants,
discothèques)

PRÉREQUIS :

Initiale : Aucun

DURÉE :

2 jours (14h)

DÉLAI D'ACCÈS :

2 à 3 semaines après
acceptation du devis

MODALITÉS :

À distance et sur place

ACCESSIBILITÉ :

Cette formation
est accessible aux
personnes en situation
de handicap

COÛT PÉDAGOGIQUE :

Sur devis.
Pris en charge possible
par divers organismes,
nous consulter.

• OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Accueillir et faciliter l'intégration de l'apprenti/alternant
- Accompagner le développement des apprentissages et l'autonomie professionnelle
- Participer à la transmission des savoir-faire et à l'évaluation des apprentissages

• CONTENU

- 1/ Accueillir et faciliter l'intégration de l'apprenti / l'alternant
 - Identifier le rôle du tuteur
 - Préparer le cadre de la formation
 - Réussir l'accueil et l'intégration
 - Savoir encourager et motiver
- 2/ Participer à la transmission de savoir-faire et l'évaluation des apprentissages
 - Organiser le parcours pédagogique au sein de l'entreprise
 - Savoir transmettre ses compétences
 - Gérer l'alternance
 - Évaluer la progression
 - Gérer les situations difficiles

• MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Communication orale, travail en groupe et en sous-groupe, support de formation, vidéo, exercice et mise en situation, jeux de rôles, entretiens individuels,
- Un travail personnel est demandé à chacun afin de responsabiliser l'apprenant
- Ateliers, présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive..

• MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Auto-évaluation, en cours de formation et à la fin
- Évaluation à chaud
- Évaluation à froid
- Certification de formation

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

06.17.15.01.22 - WWW.MARCHEVALIERFORMATION.COM

CONTACT@MARCHEVALIERFORMATION.COM



• MAÎTRE D'APPRENTISSAGE MISE À JOUR DU PERMIS DE FORMER

CETTE FORMATION OBLIGATOIRE, PORTE L'AMBITION DE RÉDUIRE LES DÉCROCHAGES DES APPRENTIS/ALTERNANTS EN RENFORÇANT LEUR ACCOMPAGNEMENT, NOTAMMENT PAR UNE MEILLEURE PROFESSIONNALISATION DES MAÎTRES D'APPRENTISSAGE EN ENTREPRISE.

FORMATEUR :

Marc CHEVALIER
Formateur, ancien
Maître restaurateur

PUBLIC :

Toute personne
identifiée comme
tuteur et maître
d'apprentissage
dans le secteur CHRD
4 ans après avoir été
certifiée du permis
de former

PRÉREQUIS :

Être titulaire du permis
de former

DURÉE :

1 journée (7h)

DÉLAI D'ACCÈS :

2 à 3 semaines après
acceptation du devis

MODALITÉS :

À distance et sur place

ACCESSIBILITÉ :

Cette formation
est accessible aux
personnes en situation
de handicap

COÛT PÉDAGOGIQUE :

Sur devis.
Pris en charge possible
par divers organismes,
nous consulter.

• OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Accueillir et faciliter l'intégration de l'apprenti/alternant
- Accompagner le développement des apprentissages et l'autonomie professionnelle
- Participer à la transmission des savoir-faire et à l'évaluation des apprentissages

• CONTENU

- Identifier le rôle du tuteur
- Préparer le cadre de la formation
- Réussir l'accueil et l'intégration
- Savoir encourager et motiver
- Organiser le parcours pédagogique au sein de l'entreprise
- Savoir transmettre ses compétences
- Gérer l'alternance
- Évaluer la progression
- Gérer les situations difficiles

• MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Communication orale, travail en groupe et en sous-groupe, support de formation, vidéo, exercice et mise en situation, jeux de rôles, entretiens individuels,
- Un travail personnel est demandé à chacun afin de responsabiliser l'apprenant
- Ateliers, présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive..

• MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Auto-évaluation, en cours de formation et à la fin
- Évaluation à chaud
- Évaluation à froid
- Certification de formation

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

06.17.15.01.22 - WWW.MARCHEVALIERFORMATION.COM

CONTACT@MARCHEVALIERFORMATION.COM



• ACCUEIL DE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

FORMATEUR :

Marc CHEVALIER
Formateur, ancien
Maître restaurateur

PUBLIC :

Tout manager désireux
d'accueillir une
personne en situation
de handicap dans ses
équipes

PRÉREQUIS :

Aucun

DURÉE :

1/2 journée (4 heures)
Idéal pour scinder une
équipe en deux parties
sur une journée

DÉLAI D'ACCÈS :

2 à 3 semaines après
acceptation du devis

MODALITÉS :

À distance et sur place

ACCESSIBILITÉ :

Cette formation
est accessible aux
personnes en situation
de handicap

COÛT PÉDAGOGIQUE :

Sur devis
Pris en charge possible
par divers organismes,
nous consulter.

• OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les dispositifs d'accueil
- Saisir les enjeux du handicap et de son évolution en France
- Accueillir une personne en situation de handicap dans son équipe
- Accompagner le parcours de cette personne

• CONTENU

- Connaître l'évolution historique de l'inclusion du handicap en France
- Les chiffres derrière le handicap
- Savoir reconnaître les différents handicaps
- Jeux de rôle et mise en situation
- Participer à l'inclusion en pleine conscience

• MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Communication orale, travail en groupe et en sous-groupe
- Pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires
- Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

• MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Auto-évaluation
- Évaluation à froid
- Questionnaire de satisfaction

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

06.17.15.01.22 - WWW.MARCHEVALIERFORMATION.COM

CONTACT@MARCHEVALIERFORMATION.COM



• NOUVEAUX RESTAURATEURS

CETTE FORMATION S'ADRESSE À VOUS RESTAURATEURS EN ACTIVITÉ OU EN PROJET D'OUVERTURE. L'OBJECTIF EST DE PERMETTRE DE PENSER À NOUVEAU VOTRE ORGANISATION DES TEMPS DE TRAVAIL ET DES TEMPS DE REPOS, DES RELATIONS INTER PERSONNELLES, DU MANAGEMENT PARTAGÉ, DE LA MISE EN AVANT DES COMPÉTENCES ET SAVOIR-ÊTRE, AFIN DE RÉPONDRE AUX ATTENTES SOCIÉTALES ACTUELLES : ADAPTER VOS PRATIQUES, AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET L'IMAGE DE L'ENTREPRISE, AINSI, ARRÊTER LA FUITE DES TALENTS ET ATTIRER À NOUVEAU DES CANDIDATS.

FORMATEUR :

Marc CHEVALIER
Formateur, ancien
Maître restaurateur

PUBLIC :

Tout professionnel
d'une entreprise
agroalimentaire

PRÉREQUIS :

Aucun

DURÉE :

De 2 à 6 jours non
consécutifs (14h à 42h)

DÉLAI D'ACCÈS :

1 à 3 semaines après
acceptation du devis

MODALITÉS :

À distance et sur place

ACCESSIBILITÉ :

Cette formation
est accessible aux
personnes en situation
de handicap

COÛT PÉDAGOGIQUE :

Sur devis
Pris en charge possible
par divers organismes,
nous consulter.

• OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Permettre de penser son organisation de manière innovante
- Répondre aux nouveaux besoins sociétaux

• CONTENU

- À la carte

• MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Communication orale, travail en groupe et en sous-groupe
- Pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires
- Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

• MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Auto-évaluation en cours et en fin de formation
- Évaluation à froid
- Questionnaire de satisfaction

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

06.17.15.01.22 - WWW.MARCHEVALIERFORMATION.COM

CONTACT@MARCHEVALIERFORMATION.COM



• LA VENTE ADDITIONNELLE EN RESTAURATION COMMERCIALE

DÉVELOPPER SON CHIFFRE D'AFFAIRES PAR LA VENTE ADDITIONNELLE. FORMER SES ÉQUIPES AUX TECHNIQUES DE VENTE ET SUSCITER LA GOURMANDISE AUPRÈS DE VOS CLIENTS.

FORMATEUR :

Marc CHEVALIER
Formateur, ancien
Maître restaurateur

PUBLIC :

Tous les professionnels
des métiers de bouche
et de la restauration
commerciale

PRÉREQUIS :

Initiale : aucun
Option : avoir suivi la
formation initiale

DURÉE :

Initiale : 1 journée (7h)
Options : 1 journée (7h)

DÉLAI D'ACCÈS :

3 à 5 semaines après
acceptation du devis

MODALITÉS :

À distance et sur place,
possibilité mixte

ACCESSIBILITÉ :

Cette formation
est accessible aux
personnes en situation
de handicap

COÛT PÉDAGOGIQUE :

Sur devis
Pris en charge possible
par divers organismes,
nous consulter.

• OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les grands principes de la « Relation Client » dans la restauration commerciale.
- Analyser les profils de clients, les leviers et techniques de vente additionnelle en restauration.
- Mettre en œuvre les principes de la mise en confiance, de la suggestion intuitive, de la réponse aux besoins, du marketing direct et indirect.

• CONTENU

- Le savoir-être avec les clients : la communication personnelle, auto-diagnostic, la mise en confiance, l'efficacité, la CNV
- Comment et pourquoi je vends mieux, et plus : qui détient le savoir détient le pouvoir, la connaissance de la carte, les menus, les produits, les techniques culinaires, les accords mets-vins
- Les techniques : « Ce que l'on cache l'on ne vend, » le visible l'invisible, le marketing direct et indirect, l'affichage en restaurant

+ OPTION 1 : audit avant/pendant le service, suivi l'après-midi du débriefing à chaud, révision des essentiels, rectification des schémas de vente et des savoir-être + audit du marketing et de l'affichage obligatoire (+ préconisations) dans le restaurant

• MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Communication orale, travail en groupe et en sous-groupe, support de formation, vidéo, exercice et mise en situation, jeux de rôles, entretiens individuels,
- Quizz, mise en situation
- Plénières
- Cas pratiques et retours d'expériences

• MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Auto-évaluation en cours et en fin de formation
- Évaluation à froid
- Questionnaire de satisfaction

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

06.17.15.01.22 - WWW.MARCHEVALIERFORMATION.COM

CONTACT@MARCHEVALIERFORMATION.COM

• POUR ATTEINDRE MON OBJECTIF

*VOUS AIDER À ÉVOLUER, À VOUS RÉINVENTER,
SOYEZ EMPLOYÉ DE RESTAURATION, RESTAURATEUR
VOUS-MÊMES OU ORGANISME DE FORMATION CHERCHANT
À SOUS-TRAITER.*

• L'ACCESSIBILITÉ AU PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

MARC CHEVALIER FORMATION – BGE COOP s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre globale, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées, chaque cas est différent et sera traité comme une priorité.

Accessibilité PMR : nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR.

Contactez-nous au 06 17 15 01 22 ou sur contact@marcchevalierformation.com

• DES MOYENS PÉDAGOGIQUES ET OUTILS DE TRAVAIL ADAPTÉS

- Les outils : communication orale, la force du groupe par la cohésion, travail en sous-groupe, présentations PPT, vidéo, exercice et mise en situation, jeux de rôles, entretiens individuels, travaux en groupe faisant appel à la pédagogie active et aux moyens audio-visuels et informatiques.

- Moyens pédagogiques : salle équipée, salle de restaurant simulée ou réelle, écran de projection, tableau blanc. Cours théoriques, cas pratiques, mises en situation, travaux en sous-groupes, supports pédagogiques numériques. Formateurs expérimentés, spécialistes des différentes techniques ou de comportement en relation client.

• UN TRONC COMMUN ET INCLUSIF DE PRÉREQUIS TECHNIQUES

Dans l'objectif du bon déroulé de la formation, il sera demandé aux participants de se munir d'un dispositif portable (ordinateur ou téléphone) ayant comme prérequis techniques l'une des propriétés suivantes :

- Navigateur web compatible : Chrome ; Firefox ; Safari ; Edge - Système d'exploitation : Microsoft Windows ; Apple MacOS ; iOS ; Android

Si cela est impossible, merci de nous contacter afin de mettre en place des adaptations et dispositions nécessaires afin que le participant puisse suivre la formation de manière efficiente, inclusive et confortable.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

06.17.15.01.22 - WWW.MARCHEVALIERFORMATION.COM

CONTACT@MARCHEVALIERFORMATION.COM

CATALOGUE DE FORMATIONS

POUR LES PROFESSIONNELS DE LA RESTAURATION



Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification Qualiopi a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : actions de formation

BGE Coop, Coopération d'entrepreneurs, est un organisme de formation labellisé Qualiopi



MARC CHEVALIER FORMATION - BGE COOP
SIRET 383 609 476 00023
CODE APE : 8299 Z
QUALIOPi FRCM21229
NUMÉRO D'ACTIVITÉ 73310799031
ROFHYA N° 760431172022