

Hôte / Hôtesse en restauration

La première impression devient une compétence.

Développer les comportements professionnels, les techniques d'accueil, l'organisation de l'espace et la gestion de la relation client attendus à l'entrée d'un restaurant.

168 h

DURÉE TOTALE

5 semaines

RYTHME INTENSIF

Présentiel

MODALITÉ



Un cadre clair pour *entrer dans le métier.*

Développer les comportements professionnels, les techniques d'accueil, l'organisation de l'espace et la gestion de la relation client attendus à l'entrée d'un restaurant. Le parcours alterne apports structurés, pratique guidée, mises en situation et accompagnement vers l'emploi.

168 h

DURÉE TOTALE

5 semaines

PARCOURS INTENSIF

Présentiel

MODALITÉ

**12 personnes
maximum**

EFFECTIF INDICATIF

Public visé

- Demandeurs d'emploi inscrits à France Travail.
- Personnes souhaitant travailler dans l'accueil et la restauration.
- Candidats motivés par la relation client et le travail en équipe.

Prérequis

- Aucun diplôme spécifique n'est exigé.
- Maîtrise du français oral et écrit.
- Motivation pour le secteur de la restauration.
- Disponibilité pour suivre le parcours intensif en présentiel.

Modalités d'accès

Information collective ou entretien, validation du projet par France Travail, positionnement du candidat, puis validation du dossier par le financeur et l'entreprise.

Délai et lieu

Délai d'accès indicatif de 7 à 21 jours calendaires après l'inscription, sous réserve des validations France Travail, entreprise et financeur. Enseignements au 30 rue Pierre Lescot, 75001 Paris ; plateau technique à la Brasserie Patis.

Dates et horaires

Définis pour chaque session et communiqués sur la convocation et la convention de formation.

Équipe pédagogique

Formateurs professionnels du métier. L'identité de l'intervenant est précisée dans les documents de la session.

Moyens matériels

Salle équipée, écran de projection, supports Digiforma et espace d'accueil avec téléphone, logiciel de réservation, caisse et outils de relation client.

Comprendre ce que l'on va *apprendre à faire*.

Les objectifs sont concrets, directement reliés aux situations de travail et observables pendant le parcours.

01

Savoir-être

Développer courtoisie, ponctualité, rigueur, discrétion et sens du service.

02

Accueil physique

Recevoir, orienter et installer le client dès son arrivée.

03

Accueil téléphonique

Répondre, renseigner et prendre une réservation de manière professionnelle.

04

Réservations

Planifier les couverts et organiser l'accueil selon les contraintes du service.

05

Organisation de l'espace

Préparer les tables, le matériel et la zone d'accueil.

06

Réclamations

Traiter une insatisfaction avec calme, écoute et diplomatie.

07

Coordination

Transmettre les informations utiles et travailler avec l'équipe de salle.

08

Hygiène et sécurité

Respecter les règles applicables à l'espace de service et à la clientèle.

Objectif emploi

À l'issue du parcours, l'apprenant doit pouvoir prendre en charge l'accueil d'un restaurant, gérer les réservations et contribuer à un parcours client fluide.

Des compétences utiles *dès le premier service.*

Chaque compétence est travaillée par l'observation, l'entraînement et la répétition en situation professionnelle.



Accueillir avec justesse

Adapter le ton, le langage corporel et le niveau d'information au client.



Gérer les flux

Organiser les arrivées, les files, les réservations et les tables disponibles.



Présenter l'offre

Donner les premières informations et prendre en compte allergies ou régimes.



Dresser et contrôler

Préparer une table et vérifier la conformité de l'espace d'accueil.



Communiquer

Écouter activement, reformuler et transmettre clairement à l'équipe.



Désamorcer une tension

Identifier le mécontentement et proposer une solution adaptée.



Rester professionnelle

Conserver une présentation et une posture impeccables sous pression.



Participer au service

Accompagner le parcours client jusqu'à l'encaissement selon l'organisation.

Progression

Observer le bon geste, pratiquer avec accompagnement, corriger les écarts, puis gagner en autonomie dans un environnement proche du réel.

01

SEMAINE

PROGRAMME JOUR PAR JOUR

Métier, posture et communication

Comprendre le métier et installer une posture d'accueil professionnelle.

Jour 1

Découvrir le métier

Missions, conditions de travail, débouchés, organisation d'un restaurant et rôle de l'hôte ou de l'hôtesse.

Jour 2

Travailler son image professionnelle

Courtoisie, ponctualité, rigueur, discrétion, tenue, présentation et langage corporel.

Jour 3

Maîtriser l'accueil physique

Prise en charge à l'entrée, sourire, écoute, gestion des files et accompagnement vers la table.

Jour 4

Maîtriser l'accueil téléphonique

Décroché, prise de message, renseignement, écoute active et prise de réservation.

Jour 5

Organiser l'espace d'accueil

Plan de salle, dressage, matériel, HACCP, sécurité et prévention des risques.

Validation de la semaine

Évaluation : test de connaissances et observation de la posture.

02

SEMAINE

— PROGRAMME JOUR PAR JOUR

Intégration sur plateau technique

Appliquer les protocoles dans un restaurant simulé.

Jour 6

Suivre le protocole d'accueil

Préparer l'entrée, recevoir le client, vérifier la réservation et transmettre les informations utiles.

Jour 7

Gérer les réservations

Planification des couverts, contraintes de la salle, demandes particulières et mise à jour du plan.

Jour 8

Préparer les tables et le matériel

Dressage, contrôle visuel, propreté, organisation et vérification avant l'ouverture.

Jour 9

Coordonner avec l'équipe

Placement, transmission à la salle, prise en compte de la carte, des allergies et des régimes.

Jour 10

Réaliser une rotation complète

Accueil, placement, suivi du client, prise de congé et encaissement selon l'organisation du restaurant.

Validation de la semaine

Évaluation : protocoles, fluidité, hygiène des gestes et communication.

03

SEMAINE

PROGRAMME JOUR PAR JOUR

Consolidation et polyvalence

Gérer plusieurs situations tout en maintenant la qualité de l'accueil.

Jour 11

Renforcer la polyvalence

Rotation entre accueil, téléphone, réservations, placement et suivi de salle.

Jour 12

Conduire un accueil complet

Prise en charge du client de son arrivée jusqu'à la transmission à l'équipe de service.

Jour 13

Traiter les demandes spécifiques

Allergies, régimes, accessibilité, groupes, demandes particulières et transmission fiable.

Jour 14

Anticiper les besoins

Gestion simultanée des tables, observation de la salle et réduction des temps d'attente.

Jour 15

Gérer un flux tendu

Simulation d'arrivées multiples, priorisation, communication et maintien d'une posture calme.

Validation de la semaine

Évaluation : analyse des écarts et feedback post-service.

04

SEMAINE

— PROGRAMME JOUR PAR JOUR

Autonomie et situations difficiles

Prévenir les tensions et prendre les bonnes décisions face à un incident.

Jour 16

Repérer le mécontentement

Signaux verbaux et non verbaux, recherche de la cause et écoute active.

Jour 17

Désamorcer une tension

Empathie, reformulation positive, maintien du calme et recherche d'une solution.

Jour 18

Traiter une réclamation

Protocole d'intervention, limites de responsabilité, recours au manager et traçabilité.

Jour 19

Gérer un service complet

Accueil, réservations, flux, coordination, incident et prise de congé en autonomie dirigée.

Jour 20

Valider l'autonomie

Mises en situation variées, analyse des réactions et consolidation des points à renforcer.

Validation de la semaine

Évaluation : jeu de rôle incident et service en autonomie.

05

SEMAINE

— PROGRAMME JOUR PAR JOUR

Validation et insertion

Confirmer les compétences et préparer l'intégration professionnelle.

Jour 21

Simuler la gestion des réservations

Téléphone, planning des couverts, accueil d'un groupe et adaptation du plan de salle.

Jour 22

Prendre en charge le parcours client

Accueil, placement, coordination, suivi et prise de congé dans une situation complète.

Jour 23

Gérer un incident client

Réclamation, désamorçage, recherche de solution et transmission au responsable.

Jour 24

Passer l'évaluation pratique

Mise en situation finale sur les compétences techniques, relationnelles et organisationnelles.

Jour 25

Préparer l'entrée en emploi

Entretien de synthèse, axes de progrès, attestation et préparation à l'intégration chez un partenaire.

Validation de la semaine

Évaluation finale : grille de compétences et attestation de formation.

Apprendre en faisant, *progresser avec des repères.*

Le suivi combine présence, entraînement, observation des gestes et bilans réguliers pour rendre la progression visible.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques courts, structurés autour de situations réelles.
- Démonstrations métier puis répétition guidée sur plateau technique.
- Jeux de rôle, études de cas, simulations de service et débriefings.
- Supports numériques et ressources de suivi accessibles via Digiforma.
- Retours individuels réguliers pour corriger les gestes et la posture.

Modalités d'évaluation

- Positionnement et entretien individuel à l'entrée du parcours.
- Quiz ou QCM pour vérifier l'acquisition des connaissances.
- Grilles d'observation en situation et suivi hebdomadaire.
- Évaluation pratique finale sur une situation professionnelle complète.
- Bilan individuel et remise d'une attestation de formation.

Accessibilité

L'équipe SMUTNAG étudie en amont les adaptations possibles. Contact : smutnag-formation.netlify.app/contact.

Financement POEI

Sans reste à charge pour le candidat, sous réserve de validation du dispositif par France Travail et le financeur.

Suivi et validation

Émargement, suivi hebdomadaire, bilan individuel et attestation de formation à la fin du parcours.

SMUTNAG est la marque pédagogique de Pacala Formations - SIRET 91102345500015 - Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84692293269 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Certification Qualiopi délivrée au titre des actions de formation.

Contact et inscription

contacts@pacala-formations.com - smutnag-formation.netlify.app/contact

Réclamation

Une demande peut être transmise à tout moment depuis smutnag-formation.netlify.app/reclamation.