

L’anglais du service en restauration

Objectifs de formation

- Gérer le service en restauration

Objectifs pédagogiques

- Perfectionner son anglais pour accueillir et servir un client en anglais.
- Acquérir un vocabulaire approprié et utile au service en restauration

Durée : 2 jours - 14 Heures

Mise à jour le : 16 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1120 €

Dates :

Les 24, 25 Septembre 2026

Les 03, 04 Décembre 2026

Les 16, 17 Mars 2027

Les 24, 25 Mai 2027

Prérequis

- Connaissances de base en Anglais

Public

- Tout professionnel en restauration

Programme

Accueillir les clients

- Prendre les réservations
- Renseigner les clients
- Formules de politesse

Gérer la prise de commande

- Proposer l'apéritif
- Poser les questions
- Comprendre les réponses

- Savoir proposer et expliquer un plat, le vin, le dessert
- Proposer un café…

Gérer les mécontentements

- Comprendre les plaintes
- Poser les questions
- Désamorcer, s’excuser

Gérer l’encaissement et prendre congé

- Annoncer le montant
- Fidéliser la clientèle
- Remercier

Modalités pédagogiques

- Alternance d’apports théoriques et pratiques
- Exercices d’applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l’issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l’entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour

maintenir l'attention et l'intérêt.

- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.