

# Speak You *Formation*

## **Programme de formation** **Accueillir, servir et accompagner** Version au 26/12/2023

Le secteur de l'hôtellerie-restauration connaît aujourd'hui un déficit majeur de salariés et ne peut pas faire face à l'accueil des nombreux touristes qui viennent visiter notre pays.

Ce manque de personnel peut être synonyme d'une baisse d'activité économique pour de nombreux professionnels malgré une forte demande.

Forte d'une longue expérience professionnelle dans le secteur de la restauration et sensible à l'accueil du public dans sa diversité, l'association Speak You vous propose une formation inédite, à destination de professionnels de l'hôtellerie Restauration, visant à acquérir les compétences pour accueillir tous les publics.

En effet, pour servir et accueillir le public en hôtellerie-restauration, il est nécessaire d'adapter ses pratiques et de connaître certains gestes particuliers.

Concernant les publics en situation de handicap, l'accueil, le service et l'accompagnement comprennent le guidage de la personne dans l'établissement, la disposition des éléments sur la table, la description des plats servis, la préparation des plats et la mise en place de repères dans l'espace.

Notre pédagogie interactive, permet ainsi de former rapidement et efficacement, des débutants dans la profession (demandeurs d'emploi, personnel en situation d'insertion, personne en situation de reclassement) et d'apporter une réponse au besoin de main d'œuvre qui fait défaut au secteur.

Notre programme de formation théorique et pratique qui répond aux objectifs suivants :

**Objectif général** : adapter ses pratiques pour l'accueil, le service et l'accompagnement des clients

### *Objectifs généraux (être capable de) :*

- Accueillir une personne dans de bonnes conditions
- Adapter le service et la cuisine aux besoins spécifiques de chaque client
- Aider la personne dans ses déplacements
- Accompagner la personne dans la découverte des lieux

### *Objectifs pédagogiques (savoir-faire) :*

- Identifier et prendre en charge la clientèle
- Guider la personne grâce à la technique de guide en toute sécurité
- Installer la personne dans de bonnes conditions
- Organiser la table avec des repères spatiaux
- Décrire le contenu des plats et la position des aliments
- Cuisiner et présenter les plats de manière adaptée
- Orienter et accompagner la personne dans l'établissement
- Anticiper les éventuels besoins de la personne

Association Speak You : 2, rue du Général Eisenhower, 45100 Orléans la Source  
Mobile : 06 12 45 47 71 – Courriel : [lacartespeakyou@orange.fr](mailto:lacartespeakyou@orange.fr) – SIREN : 833 984 834

**Durée** : 7 heures

**Domaine** : restauration et hôtellerie

**Pré-requis** : avoir suivi une formation en hôtellerie-restauration

**Le public** : toute personne exerçant un métier de bouche et / ou d'accueil peut être concerné par cette formation, de l'hôtesse au cuisinier.

**Nombre de participants** : 8 à 12 personnes

**Mode de formation** : présentiel en groupe

La formation dispose de 4 parties différentes : accueillir et accompagner, servir et cuisiner, les cas pratiques et mises en situations, accompagner dans un hôtel.

Ces 4 parties ne peuvent pas être réalisées séparément. La durée totale de la formation est d'une demie journée. Toutefois, dans certains cas particuliers, les mises en situation peuvent être dissociées des parties théoriques en fonction des disponibilités ou des besoins techniques. Une synthèse des modules de formation est jointe à ce document.

**Evaluation des stagiaires** : à la suite de la partie théorique, les participants seront en binôme ou en groupe et devront réaliser des exercices pratiques : application de la technique de guide, enregistrement de menus vocaux, création de menus adaptés, etc. A la suite de chaque cas pratique, une restitution globale sera faite pour valider les acquis et reprendre les éléments clefs.

**Evaluation de la qualité de la formation** : Speak You propose pour toutes ses formations un questionnaire de satisfaction à remplir par les participants à la fin de la séance

**Tarifification** : la prestation de formation est dépendant du lieu de la formation du fait des frais de déplacement. Le montant de la formation s'élève à 600 € HT / par jour, auquel se rajoutent les frais de d'hébergement et de déplacement selon la distance et la durée.

Speak You étant une association, la TVA ne s'applique pas.

Afin d'obtenir un devis détaillé, contactez l'association sur [lacartespeakyou@orange.fr](mailto:lacartespeakyou@orange.fr).  
N'hésitez pas également à visiter notre site internet [www.lacartespeakyou.com](http://www.lacartespeakyou.com).

**Disponibilités** : à convenir avec l'équipe pédagogique (15 jours au minimum de délai de prévenance)

**Besoin de matériel** :

- ➔ Matériel de restauration comprenant une table pour 2 couverts minimum avec les couverts, assiettes, verres, corbeille à pain, condiments et autres éléments d'une table de restaurant.
- ➔ Un projecteur ou une TV permettant de projeter un diaporama et des vidéos au stagiaires.
- ➔ L'Association Speak You dispose si besoin d'un rétroprojecteur, d'un écran et de la sonorisation, mais il est nécessaire de le préciser avant l'intervention.

**Lieu de la formation** : l'espace de formation est à la charge du client. Cette espace devra permettre les mises en situation au plus proche du réel. Le lieu devra être accessible PMR.

**Les supports de formations** : fournis par Speak You ainsi que les évaluations des participants

Association Speak You : 2, rue du Général Eisenhower, 45100 Orléans la Source  
Mobile : 06 12 45 47 71 – Courriel : [lacartespeakyou@orange.fr](mailto:lacartespeakyou@orange.fr) – SIREN : 833 984 834

**Accès aux personnes handicapées** : nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (hôtels, restaurants, lycées hôteliers) et conformes aux obligations ERP. En outre, nous mettons à la disposition de nos clients nos contacts partenaires pour l'adaptation du contenu aux différents handicaps.

## Plan de la Formation

La formation Speak You se compose de 4 parties pour une durée totale de 7h00 :

- ✓ Partie 1 : accueillir et accompagner –
- ✓ Partie 2 : servir et cuisiner pour un publique en fonction de ses besoins -
- ✓ Partie 3 : accompagner dans un hôtel -
- ✓ Partie 4 : mises en situation et jeux de rôle

### Partie 1 : accueillir et accompagner

- ✓ L'aspect règlementaire : les obligations des ERP concernant les Personnes en situation de handicap
- ✓ Les bons gestes à acquérir face à un publique spécifique
- ✓ Les chiens guides ou d'Assistance : quelle attitude adopter dans un établissement hôtelier
- ✓ La technique de guide : comment guider efficacement et en sécurité une personne déficiente visuelle

### Partie 2 : servir et cuisiner pour un publique spécifique

- ✓ Présentation et utilisation des produits Speak You
- ✓ Le dressage de la table et le choix des contenants : adapter la disposition des éléments sur la table
- ✓ La description de l'environnement et des plats servis
- ✓ L'adaptation de la cuisine et du dressage

### Partie 3 : accompagner dans un hôtel

- ✓ La visite et la description des lieux
- ✓ L'adaptation des outils disponibles : les ascenseurs et les cartes magnétiques
- ✓ La description de la chambre et des équipements
- ✓ La transmission de l'information dans les équipes : le ménage et les équipes d'accueil

Association Speak You : 2, rue du Général Eisenhower, 45100 Orléans la Source  
Mobile : 06 12 45 47 71 – Courriel : [lacartespeakyou@orange.fr](mailto:lacartespeakyou@orange.fr) – SIREN : 833 984 834

## Partie 4 : mise en situation

- ✓ Afin de mettre en évidence et de rendre plus concrètes les précédentes parties, des cas pratiques seront proposés aux participants
- ✓ Mise en situation de service et de guidage
- ✓ Exercice d'adaptation de menus
- ✓ Apprentissage et expérimentation de la technique de guide

La validation des acquis se fait par des exercices pratiques et des mises en situation. Il est important que la formation se déroule dans des lieux permettant ses exercices. La partie théorique et la partie pratique peuvent-être dissociés en fonction des disponibilités ou des conditions matérielles.