

ACADÉMIE SERVICE CLIENT ORIENTÉ MÉTIER

Service client de restaurant

Offrir un accueil chaleureux, un service coordonné et une réponse professionnelle aux imprévus.



VISUEL D'ILLUSTRATION

FORMATION

2 jours / 14 h

OBSERVATION

3 jours de stage

TARIF

100 USD

CALENDRIER

12 sessions / an

Formation certifiante - places limitées - inscription en ligne

CHOISIR UNE SESSION >

Agréée par le ministère de la Formation professionnelle
Numéro d'agrément à communiquer

Programme et compétences

Réservation, attente, erreur de commande, facture ou remarque sur un plat : le personnel apprend à coordonner la salle, la cuisine et la caisse sans abandonner le client.

PUBLIC CONCERNÉ

Serveurs, hôtes d'accueil, caissiers, responsables de salle et gérants de restaurant.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, VOUS SAUREZ

- Accueillir et installer le client avec attention
- Confirmer une commande et annoncer les délais
- Traiter un incident sans débat public inutile
- Vérifier la facture et recueillir un retour exploitable

QUATRE MODULES, QUATRE MISES EN SITUATION

MODULE 01

Première impression et réservation

- Accueillir sur place et par téléphone
- Confirmer disponibilité, réservation et attente
- Adapter le service à une famille, un groupe ou une personne ayant besoin d'assistance

Pratique : Simulation d'une arrivée en période de forte affluence.

MODULE 03

Incident et réclamation

- Recevoir une remarque sur un plat ou le temps d'attente
- Présenter les options autorisées sans promettre l'impossible
- Faire intervenir le responsable lorsque nécessaire

Pratique : Jeu de rôles : erreur de commande à une table occupée.

MODULE 02

Commande et coordination

- Écouter les préférences et signaler les demandes particulières à la cuisine
- Reformuler la commande avant transmission
- Informer rapidement d'une rupture ou d'un retard

Pratique : Relais de commande entre salle, cuisine et caisse.

MODULE 04

Addition, départ et fidélisation

- Vérifier une addition et un paiement
- Remercier et recueillir un retour sans insistance
- Transformer une remarque récurrente en amélioration du service

Pratique : Contrôle d'une facture et débriefing d'un service complet.

Choisissez votre session.

Une session par mois pour chaque formation Service client.

Chaque session comprend deux jours de formation (14 heures), puis trois jours ouvrés de stage d'observation. Les lieux de stage sont confirmés avant la session.

JANVIER

5-11 janvier

Cours 5-6 / Stage 7, 8, 11

JUILLET

6-12 juillet

Cours 6-7 / Stage 8, 9, 12

FÉVRIER

2-8 février

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

AOÛT

3-9 août

Cours 3-4 / Stage 5, 6, 9

MARS

2-8 mars

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

SEPTEMBRE

7-13 septembre

Cours 7-8 / Stage 9, 10, 13

AVRIL

6-12 avril

Cours 6-7 / Stage 8, 9, 12

OCTOBRE

5-11 octobre

Cours 5-6 / Stage 7, 8, 11

MAI

4-10 mai

Cours 4-5 / Stage 6, 7, 10

NOVEMBRE

2-8 novembre

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

JUIN

1-7 juin

Cours 1-2 / Stage 3, 4, 7

DÉCEMBRE

7-13 décembre

Cours 7-8 / Stage 9, 10, 13

Prêt à réserver votre place ?

Scannez le code ou ouvrez le calendrier du métier sur le site.



Tout pour préparer votre formation.

Une pédagogie concrète, des modalités claires et une inscription sécurisée par votre compte apprenant.

FORMAT ET STAGE

2 jours (14 heures) de formation en présentiel avec mises en situation, suivis de 3 jours ouvrés de stage d'observation réelle. L'organisme d'accueil et les détails pratiques sont confirmés avant la session.

TARIF ET PAIEMENT

100 USD par participant. Paiement en une fois, plus tard ou progressivement, au choix de l'apprenant. Le cash au bureau est disponible ; EasyPay Mobile Money et carte bancaire seront proposés après activation technique.

ACCUEIL SUR PLACE

Une pause café est offerte chaque jour de formation en présentiel. Un repas est offert pendant chacun des deux jours de formation ; ces prestations ne s'appliquent pas aux jours de stage d'observation. Places limitées.

ÉVALUATION ET CERTIFICAT

Évaluations formatives pendant le parcours et évaluation finale : Observation formative du service et simulation finale d'un parcours client complet. Certificat BIZACADEMY après validation des acquis.

ACCÈS ET REMBOURSEMENT

La totalité du prix doit être réglée avant le premier jour de formation. En cas de solde impayé à cette date, l'accès à la formation est refusé. Les montants déjà versés sont remboursés dans un délai maximal d'un mois, après déduction de 5 USD de frais de tenue de compte et des frais de transfert facturés par l'opérateur.

CONTACT ET INSCRIPTION

BIZACADEMY - Appartement 2, Immeuble du 30 Juin, Boulevard du 30 Juin, Gombe, Kinshasa

academy@biztechnologies.cd | +243 823 142 422

Agréée par le ministère de la Formation professionnelle - numéro d'agrément à communiquer.

[CHOISIR UNE SESSION >](#)