



Fiche pédagogique

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant maîtrisera les compétences lui permettant de mieux accueillir 8 clientèles internationales au restaurant pour améliorer l'expérience de nos visiteurs internationaux et développer ainsi le chiffre d'affaires du restaurant.

Programme

Le programme porte sur l'accueil au restaurant des clients de huit nationalités : les Allemands, les Belges, les Britanniques, les Chinois, les Espagnols, les Indiens, les Italiens et les Néerlandais.

Particulièrement adaptée au rythme des personnels de la restauration, chaque séquence est calibrée sur une durée estimée de 48 minutes.

Chaque séquence s'organise autour de trois thèmes :

- découvrir les règles spécifiques de l'accueil de la clientèle de la séquence ;
- connaître ses habitudes alimentaires pour mieux la conseiller dans le choix de son expérience gastronomique et adapter sa carte à ses attentes ;
- maîtriser le vocabulaire de base de l'accueil.

Issu des disciplines de notre catalogue de formation, ce programme a été adapté spécialement pour tenir compte des besoins spécifiques des salariés de la restauration.

Public cible : collaborateurs de la restauration : personnel en salle, chef de rang, cuisinier, manager d'établissement

Prérequis

- Disposer d'un terminal électronique relié à Internet : ordinateur fixe ou portable, tablette, téléphone intelligent.
- Parler français.
- Connaître les bases des métiers du tourisme et du voyage.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

1 - Les modalités pédagogiques

Les stagiaires se trouveront successivement dans les postures suivantes :

- suivre en streaming un cours dispensé en vidéo ;
- lire les documents d'approfondissement du cours en format PDF ;
- prendre des notes pendant les cours sur un support électronique enregistrable et transférable en dehors de l'environnement informatique de formation ;
- consulter des sites web tiers où des indices, compléments d'exercices ou compléments de formation peuvent être déposés ;
- réussir des évaluations intermédiaires de validation des connaissances ;
- échanger sur les forums de discussion avec les autres inscrits à ce module de formation ;
- bénéficier de l'appui de tuteurs dans des sessions présentiels à distance ;
- faire des exercices de validation des connaissances acquises avec les autres apprenants ayant validé les mêmes séquences qu'eux.

2 - Le rôle du ou des formateur(s)

• Le formateur consultant expert : en liaison permanente avec l'ingénieur pédagogique encadrant la formation, il conçoit et enregistre le cours en vidéo. Il rédige également l'ensemble des autres supports de cours : documents .PDF, contenus d'approfondissement, questionnaires de validation de l'acquisition des compétences...

• Le formateur tuteur : il est à l'écoute du stagiaire. Accessible par une adresse mail dédiée, il mobilise les ressources permettant d'apporter une réponse personnalisée aux questions posées par les apprenants.

• Le formateur learning community manager : il stimule le stagiaire. Il analyse en permanence les statistiques individuelles et collectives des stagiaires inscrits au dispositif de formation en ligne, relance les apprenants peu assidus, guide ceux qui ont des difficultés vers le tuteur et encourage et valorise les meilleurs inscrits dans l'optique de stimuler la communauté des apprenants

3 - Les matériels utilisés

- Vidéos
 - Tutoriels PDF
 - Textes et questionnaires en ligne
 - Compléments d'approfondissement
- L'apprenant doit disposer d'un terminal relié à l'internet

4 - Les documents remis aux participants

Chaque stagiaire a accès en ligne à :

- la bibliothèque donnant accès à l'ensemble des supports pédagogiques du cours,
- des outils d'auto-positionnement individuels,
- des outils d'échange et de partage de connaissance entre apprenants,
- une fonctionnalité de révision collective,
- à un mode d'emploi de la plateforme et à un tutoriel de prise en main du cours.

Chaque cours est téléchargeable au format .PDF. Chaque stagiaire reçoit une attestation de suivi et d'assiduité

5 - Nature des travaux demandés aux participants

Les stagiaires sont invités à prendre connaissance du cours puis à passer des évaluations intermédiaires. L'accès au cours est disponible sans restriction aucune pendant toute la durée de la formation. Certains chapitres peuvent inviter l'apprenant à se rendre sur des sites web tiers pour consulter des contenus pédagogiques connexes au sujet ou prendre en compte des cas pratiques illustrant tel ou tel propos pédagogique.

Le passage d'une séquence à l'autre n'est possible qu'à la condition que l'apprenant ait réussi l'évaluation intermédiaire.

Modalités d'évaluation

Le suivi de la progression des stagiaires est assuré par des évaluations intermédiaires basées sur un système de questionnaires permettant la validation des connaissances acquises.

Modalités d'appréciation du dispositif

A l'issue de sa formation à distance, chaque stagiaire reçoit un questionnaire d'appréciation lui permettant d'évaluer et de qualifier :

- les caractéristiques spécifiques de la formation à distance :
 - appréciation des vidéos et des supports de cours en ligne ;
 - appréciation des fonctionnalités spécifiques à notre plateforme...
- l'appréciation de l'expérience utilisateur
 - facilité de prise en main ;
 - fluidité de la navigation...