RESTAURATION

Former l'équipe à la gestion des demandes clients

Cette formation s'adresse aux professionnels de la restauration qui souhaitent sécuriser leurs pratiques, structurer leur organisation et faire progresser leurs équipes. Fiabiliser l'information du consommateur et prévenir les risques liés aux allergènes et à l'étiquetage. La formation est centrée sur « Former l'équipe à la gestion des demandes clients » et sur son application opérationnelle. Le contenu est ajusté à l'activité, aux équipements et aux procédures de l'établissement.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
3 h 30 · ½ journée	**Présentiel ou distanciel***	**Sur devis**	**Inscription après analyse du besoin ; dates fixées d'un commun accord.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Dirigeants, responsables, managers et équipes de restaurants, snacks, food-trucks, traiteurs, boulangeries-restauration et métiers de bouche.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis général ; positionnement et exigences réglementaires vérifiés selon le programme.

EFFECTIF
Individuel ou 2 à 10

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Fiabiliser l'information du consommateur et prévenir les risques liés aux allergènes et à l'étiquetage. La formation est centrée sur « Former l'équipe à la gestion des demandes clients » et sur son application opérationnelle.
- Identifier les obligations, risques et points de vigilance applicables à son établissement.
- Mettre en œuvre des méthodes et outils directement utilisables par l'équipe.
- Formaliser un plan d'action et contrôler durablement son application.

03 Programme détaillé

M1 Obligations d'information du consommateur

- Comprendre les enjeux et repères essentiels de obligations d'information du consommateur.
- Analyser les pratiques actuelles à partir de situations réelles.
- Mettre en œuvre une méthode adaptée à l'organisation de l'établissement.
- Atelier : cas pratique et création d'un outil immédiatement exploitable.

M2 Identification et maîtrise des risques

- Comprendre les enjeux et repères essentiels de identification et maîtrise des risques.
- Analyser les pratiques actuelles à partir de situations réelles.
- Mettre en œuvre une méthode adaptée à l'organisation de l'établissement.
- Atelier : cas pratique et création d'un outil immédiatement exploitable.

M3 Organisation des pratiques et de la traçabilité

- Comprendre les enjeux et repères essentiels de organisation des pratiques et de la traçabilité.
- Analyser les pratiques actuelles à partir de situations réelles.
- Mettre en œuvre une méthode adaptée à l'organisation de l'établissement.
- Atelier : cas pratique et création d'un outil immédiatement exploitable.

M4 Information de l'équipe et gestion des demandes

- Comprendre les enjeux et repères essentiels de information de l'équipe et gestion des demandes.
- Analyser les pratiques actuelles à partir de situations réelles.
- Mettre en œuvre une méthode adaptée à l'organisation de l'établissement.
- Atelier : cas pratique et création d'un outil immédiatement exploitable.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou distanciel*

LIEU / FORMAT
Intra ou inter-entreprises, présentiel, classe virtuelle ou e-learning selon les objectifs et contraintes applicables.

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports ciblés, démonstrations et échanges de pratiques.
• Études de cas et mises en situation adaptées à la restauration.
• Création de procédures, grilles et supports opérationnels.
• Animation par un formateur expert du domaine.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• Positionnement et recueil des attentes.
• Exercices, quiz, observation ou étude de cas.
• Évaluation des acquis et de la satisfaction.
• Émargement et attestation individuelle de réalisation.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation individuelle de fin de formation. *Les modalités réglementaires particulières sont respectées lorsque le programme relève d'une obligation spécifique.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription après analyse du besoin ; dates fixées d'un commun accord.

DÉLAI D'ACCÈS
Inscription après analyse du besoin ; dates fixées d'un commun accord.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Tarif	Individuel ou 2 à 10	**Sur devis**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Adaptations étudiées en amont avec notre référent handicap.

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr