



# QUALIFICATION DE BASE PROGRESSO SERVICE : DÉVELOPPEMENT DE LA PERSONNALITÉ ET FORMATION POUR DAVANTAGE DE SUCCÈS AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS

Dans le domaine du service, le personnel n'a souvent reçu aucune formation. Ce potentiel inexploité peut contribuer à accroître le succès de l'établissement. La qualification de base « Progresso Service » est la formation idéale pour y parvenir. Marlise van Grondelle, enseignante spécialisée jouissant d'une expérience de 40 années dans le secteur de la formation, présente dans l'entretien les avantages de « Progresso Service » tant pour les établissements que pour le personnel :

## QUELS AVANTAGES LE PERSONNEL RETIRE-T-IL DE LA FORMATION ?

« Il y gagne en assurance et il prend conscience de ses aptitudes et de l'importance du rôle qu'il joue. En effet, même si la cuisine est excellente, un service médiocre peut rebuter les clients. Pendant la formation, qui dure cinq semaines et se subdivise en trois modules de cours, j'assiste encore et toujours à des transformations formidables. Timides au début, les participants évoluent pour faire preuve d'un comportement professionnel et d'une grande assurance à la fin. Nous leur enseignons qu'ils jouent un rôle clé dans l'établissement : pour les clients, c'est le personnel de service qui laisse la première et la dernière impression. De plus, la compréhension de la langue s'améliore énormément chez les participants allophones, car pendant la formation d'une durée de cinq semaines, ils parlent exclusivement la langue de la région correspondante, que ce soit le français, l'allemand ou l'italien. »

## QUELS AVANTAGES LA FORMATION APPORTE-T-ELLE AUX ÉTABLISSEMENTS ?

« Nous nous chargeons de la formation théorique et pratique du personnel de service qui incombe normalement aux établissements et dont font bien entendu partie le fait de servir des boissons et des plats, d'organiser et de coordonner les processus de travail. Mais la majeure partie de la formation est consacrée à l'apprentissage des contacts avec les clients. Comment accueillir les clients, comment s'adresser à eux, comment dialoguer avec eux, comment se tenir face aux clients, etc. De même, nous apprenons à réagir face aux réclamations, ce qui constitue toujours une excellente opportunité! »

## POURQUOI TANT D'ENTREPRISES RENONCENT-ELLES TOUJOURS À ENVOYER LEUR PERSONNEL AU COURS ?

« Beaucoup d'employeurs ne se rendent pas compte de la valeur de notre enseignement. Qui accueille les clients et de quelle manière lorsqu'ils entrent dans l'établissement ? La plupart du temps, c'est le personnel de service. Lorsque le personnel commence par demander d'un ton revêché « Vous avez réservé ? » au lieu de souhaiter la bienvenue dans l'établissement, ce n'est pas un bon départ. Dans la formation, nous pratiquons de nombreux jeux de rôles pour nous exercer à bien réagir dans de telles situations. »

## À QUOI ACCORDEZ-VOUS ÉGALEMENT BEAUCOUP D'IMPORTANCE ?

« J'insiste ici encore une fois : l'important, c'est l'attitude envers le client. La manière dont on pose quelque chose sur la table est secondaire. Dans la cuisine, les performances peuvent être mesurées plus facilement : les clients doivent apprécier les plats servis. Mais dans le domaine du service, ce sont les contacts humains agréables qui contribuent au chiffre d'affaires et qui fidélisent les clients. Être attentif, demander si les clients ont besoin de quelque chose, rester affable même une fois la note réglée. »



## COURS GRATUIT AVEC COMPENSATION DE SALAIRE

La formation Progresso fait partie des offres de base financées par la CCNT et qui restent gratuites cette année aussi pour les établissements obligatoirement soumis à la CCNT. En outre, les frais des supports de formation, des repas, des éventuels logements des participants aux cours ainsi qu'une **généreuse compensation de salaire sont pris en charge.**

### • Informations complémentaires et inscription :

[www.mon-progresso.ch](http://www.mon-progresso.ch) ou  
tél. 021 804 85 30

### • Progresso fait partie de l'offre de formation continue de la CCNT :

[www.formation-incluse.ch](http://www.formation-incluse.ch)

