

Gestion d’un service F&B : maîtrisez la performance, la rentabilité et l’expérience client en hôtellerie-restauration

Lien : https://afrique-formation.com/formation/gestion-dun-service-fb-maitrisez-la-performance-la-rentabilite-et-lexperience-client-en-hotellerie-restauration

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
TOU05

CATÉGORIE
Restauration et F&B (Food & Beverage)

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre l’organisation d’un service F&B en hôtellerie-restauration
- ✔ Optimiser la qualité du service et l’expérience client
- ✔ Maîtriser la gestion opérationnelle du service en salle et cuisine
- ✔ Améliorer la coordination des équipes
- ✔ Contrôler les coûts et la rentabilité du service
- ✔ Appliquer les normes d’hygiène et de sécurité alimentaire
- ✔ Gérer efficacement les stocks et approvisionnements
- ✔ Développer les compétences en management F&B
- ✔ Améliorer la performance globale du service

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables F&B
- ✔ Chefs de rang et maîtres d’hôtel
- ✔ Managers de restaurant
- ✔ Directeurs d’hôtel
- ✔ Chefs de cuisine
- ✔ Personnel de restauration
- ✔ Responsables d’exploitation hôtelière
- ✔ Toute personne travaillant dans le secteur hôtellerie-restauration

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Introduction au service Food & Beverage (F&B)

- Rôle stratégique du F&B en hôtellerie-restauration
- Organisation générale d’un service
- Enjeux de qualité et de rentabilité

2 / Organisation du service en salle et en cuisine

- Structuration des équipes
- Coordination salle/cuisine
- Répartition des rôles

3 / Gestion opérationnelle du service

- Mise en place du service
- Déroulement d’un service complet
- Gestion des pics d’activité

4 / Relation et expérience client

- Accueil et prise en charge client
- Gestion des réclamations
- Fidélisation et satisfaction

Afrique Formation

5 / Management des équipes F&B

- Animation et encadrement du personnel
- Gestion des plannings
- Motivation et leadership

6 / Gestion des approvisionnements et stocks

- Commandes et réceptions
- Gestion des inventaires
- Réduction des pertes et gaspillage

7 / Hygiène et sécurité alimentaire

- Normes HACCP
- Bonnes pratiques d’hygiène
- Contrôles et traçabilité

8 / Gestion financière du service F&B

- Suivi du chiffre d’affaires
- Analyse des coûts matières
- Rentabilité du service

9 / Optimisation de la performance du service

- Indicateurs de performance (KPI)
- Amélioration continue
- Digitalisation du service

Afrique Formation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

08 au 11 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
02 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés