

THEME POUR LA SECTION RESTAURATION

1. Situation de conversations téléphoniques

- prendre une réservation de table
- renseigner le client sur les prestations de l'établissement
- prendre les coordonnées d'une personne et les reformuler (nom, adresse, tel, en épelant ou faisant reformuler)
- établir une commande auprès d'un fournisseur
- expliquer un problème lié à un retard de livraison
- diriger le client par téléphone

2. Situation de face à face

- se présenter
- accueillir un client ou fournisseur
- répondre aux exigences du client (réclamations, objections, plaintes...)
- présenter l'organigramme d'une entreprise de restauration

3. Emission ou utilisation de documents

- rédiger un fax de passation de commande simple
- passer et contrôler un bon de commande simple
- établir un devis pour une prestation simple
- rédiger une lettre de motivation
- communiquer les horaires et les jours d'ouverture de l'établissement
- communiquer par e-mail

4. Connaissances professionnelles

- Présenter une spécialité locale
- Identifier les boissons typiques présentes au Royaume-Uni
- Identifier AA rating