

ORACLE Symphony F&B

Présentation Envergure

Depuis 1987 Envergure, favorise l'épanouissement professionnel de chacun, en accompagnant les différentes phases de transitions, d'évolution de nos candidats par le biais de nos solutions faites sur mesure, en revendiquant le Travail pour Tous.

Filiale du Groupe Actual, nous pensons que le travail est une force pour tous. Notre devise « Construisons ensemble votre travail » reflète notre vision selon laquelle la valeur travail est indissociable d'un engagement humaniste.

Convaincus de l'utilité de notre action, nous accompagnons les hommes et les femmes pour qu'ils se réalisent dans le travail. Guidés par un esprit entrepreneurial et militant, nous mettons tout en œuvre pour réussir la rencontre entre les candidats et les entreprises.

Objectifs

- Maîtriser les fonctionnalités essentielles d'Oracle Symphony pour optimiser le service en restauration.
- Améliorer la gestion des commandes, des paiements, et des interactions clients.
- Renforcer la coordination entre les équipes de service, de cuisine et de gestion.

Objectifs pédagogiques spécifiques

- Utiliser Oracle Symphony pour gérer efficacement les commandes et les paiements.
- Coordonner les opérations entre la salle, la cuisine, et le bar.
- Exploiter les rapports pour analyser les performances et améliorer la qualité de service.
- Personnaliser l'expérience client en intégrant les demandes spéciales et les priorités VIP.

Contenu pédagogique

1. Introduction à Oracle Symphony

- Présentation de l'interface utilisateur.
- Navigation dans les différentes sections du logiciel (prise de commande, gestion des paiements, etc.).
- Compréhension du rôle d'Oracle Symphony dans la restauration de luxe.

2. Prise de Commandes et Gestion des Tables

- Création et modification des commandes :
- Paramétrage des cartes et menus
- Attribution des tables et identification des clients VIP.
- Ajout de commentaires ou d'instructions spécifiques pour la cuisine.
- Gestion des commandes multiples : apéritifs, plats, desserts, boissons.
- Exercice pratique : simulation d'une prise de commande pour un groupe VIP avec demandes spécifiques.

3. Gestion des Paiements et Facturation

- Enregistrement des paiements :
- Méthodes acceptées (espèces, carte, virements, programmes de fidélité).
- Gestion des pourboires.
- Fractionnement et fusion des factures.
- Application des remises et promotions.

- Exercice pratique : fractionner une addition pour un groupe avec paiement par plusieurs méthodes.

4. Coordination entre le Service et la Cuisine/Bar

- Envoi des commandes aux postes correspondants (bar, cuisine, pâtisserie).
- Suivi des commandes en cours et gestion des retards.
- Communication des changements ou annulations de commande.
- Exercice pratique : Simuler une commande complexe avec des instructions pour plusieurs postes.

5. Gestion des Rapports et Performances

- Consultation des rapports de vente en temps réel.
- Articles les plus vendus.
- Heures de pointe et performance par serveur.
- Utilisation des données pour anticiper les besoins et optimiser le service.
- Exercice pratique : analyse d'un rapport de fin de journée et interprétation des résultats.

6. Scénario Pratique et Étude de Cas

- Mise en situation complète :
- Accueil d'un groupe de clients VIP.
- Prise de commande avec modifications.
- Gestion du paiement et impression des factures.
- Débriefing et retour d'expérience.

7. Synthèse et Questions

- Résumé des points clés abordés durant la journée.
- Questions/réponses pour clarifier les dernières interrogations.
- Conseils pour une utilisation optimale d'Oracle Simphony en environnement de luxe.

Présentation du / des métiers visés

Les métiers de service en salle en hôtellerie-restauration consistent à accueillir les clients, prendre les commandes, servir les plats et assurer leur satisfaction. Ces métiers reposent sur le sens du service, le contact humain et le travail en équipe.

- Serveur / Serveuse de restaurant : G1803 – Service en restauration
- Chef de rang : G1803 – Service en restauration
- Maître d'hôtel : G1802 – Management du service en restauration
- Commis de salle : G1803 – Service en restauration

Public cible

Personnel Opérationnel en Salle (Serveurs, Hôtes/Accueil, Chefs de rang)

Prérequis

- Travailler dans l'hôtellerie / Restauration au postes de service en salle

Durée

La prestation dure 7 heures.

Moyens pédagogiques

-
- **Supports didactiques** : Présentations visuelles, fiches pratiques, tutoriels vidéo.
 - **Environnement de test** : Simulations sur une plateforme Oracle Symphony dédiée.
 - **Exercices pratiques** : Cas concrets pour chaque module étudié.
 - **Études de cas** : Mise en situation réaliste pour appliquer les compétences acquises.
-

Modalités Techniques

- Espace de formation(salles et bureaux)
 - Ordinateur avec Logiciel Oracle Simphony
 - Vidéoprojecteur
-

Profil des intervenants

- Formateur professionnel issu du milieu de l'hôtellerie/restauration de luxe
-

Modalités d'évaluation

- Quiz intermédiaires : Validation des compétences tout au long de la journée.
 - Exercice final : Scénario pratique complet basé sur un service réel.
 - Certificat de participation : Attestant des compétences acquises pour l'utilisation d'Oracle Symphony dans la restauration de luxe.
-

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Contacter notre Référent PSH pour les besoins d'aménagement de la formation et de la certification : referent.handicap@envergure.eu

Tarifs

1850 €

Lieux de formation

Envergure Paris 11 - 134 rue Saint Maur 75011 Paris

Contact

cedric.gaudard@actualgroup.com

07.56.18.16.23

alexis.boismard@actualgroup.com

06.80.23.63.24