



CAFÉMÉTRIE

Formation et perfectionnement



FORMATION
BARMAN

QUI SOMMES NOUS ?

Cafémétrie est un centre de formation spécialisé dans les métiers du bar, les métiers du café, et l'accompagnement à la création/reprise d'entreprise.

Nous formons les futurs barman/barista du monde de la restauration, nous développons les compétences des salariés déjà en poste, nous accompagnons les futurs gérants de coffee shop et ateliers de torréfaction.

Nous nous appuyons sur un réseau de formateurs chacun expert dans son domaine. Notre objectif est d'apporter une réponse complète et adaptée à chaque projet professionnel.

19 RUE RICHER
75009

Cafémétrie

ALICE@CAFFEMETRIE.COM
WWW.CAFEMETRIE.COM
TEL : 06 19 64 86 48

Formation Barman



70h en
présentiel
réparties sur
10 jours



19 rue Richer
75009 Paris



5 600 euros
net de TVA



Objectifs pédagogiques

- Réaliser et optimiser l'accueil et le service des clients au bar
- Assurer la préparation et la disponibilité des boissons et produits d'accompagnement servis au bar
- Accompagner l'évolution de l'offre et l'amélioration de l'expérience client au bar

Programme pédagogique

Module 1 : Accueil et service (21h)

Objectif spécifique :

- Acquérir des compétences clés pour offrir un service de qualité au bar, tout en optimisant la satisfaction client.
- Maîtriser l'accueil, le service et la gestion des clients dans un environnement de bar, tout en renforçant la fidélisation et en augmentant le chiffre d'affaires.
- Ce programme permettra aux apprenants de maîtriser l'ensemble des compétences nécessaires pour offrir un service irréprochable et efficace au bar, tout en s'adaptant aux besoins des clients.

1. Accueil des clients

- Saluer et accueillir les clients avec courtoisie et professionnalisme.
- Adapter l'accueil en fonction du type de clientèle (habitués, touristes, clients VIP).
- Sourire, contact visuel et langage corporel positif.
- Comment anticiper et répondre rapidement aux besoins des clients dès leur arrivée.
- Proposer un service personnalisé : reconnaître et anticiper les préférences des clients réguliers.
- Techniques pour gérer l'afflux de clients lors des heures de pointe sans négliger la qualité du service.
- Adapter l'atmosphère (musique, éclairage, décoration) en fonction des moments de la journée et des attentes de la clientèle.
- Interaction amicale tout en restant professionnel.

2. Communication avec la clientèle

- Techniques d'écoute active pour mieux comprendre les attentes des clients.
- Reformulation des commandes pour éviter toute erreur.
- Comment s'adresser aux clients de manière personnalisée (nom, préférences de boissons).
- Proposer des suggestions adaptées en fonction des goûts du client (boissons, snacks).
- Techniques pour proposer des produits complémentaires ou plus haut de gamme (suggestion de cocktails, snacks ou tapas).
- Optimisation du chiffre d'affaires sans forcer la vente.

3. Service des boissons au bar

- Techniques pour prendre les commandes de manière rapide et efficace, même en période de forte affluence.
- Savoir prioriser les commandes et gérer plusieurs clients à la fois.
- Respect des normes de service pour les différentes boissons (bières, vins, cocktails, soft drinks).
- Esthétique et qualité de présentation des boissons : importance de la verrerie, des garnitures et de la décoration.
- Apprendre à servir au comptoir tout en gérant une salle si nécessaire.
- Techniques pour assurer un service rapide et fluide, tout en veillant à la satisfaction des clients.

4. Gestion des plaintes et des réclamations

- Techniques pour gérer les réclamations des clients avec diplomatie et professionnalisme.
- Transformer une situation négative en expérience positive pour le client.
- Gérer les clients mécontents, agressifs ou sous l'influence de l'alcool.
- Maintenir le calme et la sécurité au sein du bar tout en répondant aux attentes des clients.

5. Hygiène, sécurité et confort du client

- Nettoyage et désinfection réguliers des espaces de travail et du bar.
- Maintenir un environnement propre et accueillant pour les clients.
- S'assurer que l'aménagement du bar est fonctionnel et confortable (hauteur des sièges, espace entre les clients).
- Optimiser la disposition des lieux pour faciliter les déplacements du personnel et des clients.

6. Fidélisation et relation client

- Créer une relation de confiance avec les clients pour les inciter à revenir (programmes de fidélité, petites attentions).
- Maintenir le lien avec les clients à travers les réseaux sociaux ou des événements spéciaux (soirées à thème, happy hours).
- Apprendre à reconnaître les clients réguliers et à les récompenser par des gestes de fidélisation (cocktail offert, traitement VIP).
- Adapter l'ambiance générale du bar pour qu'elle soit accueillante et chaleureuse, favorisant ainsi la fidélité des clients.
- Adapter le service pour offrir une expérience personnalisée (préférences de boissons, suggestions de cocktails en fonction des goûts des clients).
- Techniques pour recueillir les retours des clients et les intégrer dans l'amélioration du service.
- Gérer les plaintes ou les insatisfactions avec professionnalisme.

7. Techniques de vente et optimisation du chiffre d'affaires

- Mise en place de stratégies pour augmenter les ventes (offres spéciales, promotions, dégustations).
- Adapter l'offre du bar en fonction des saisons, des événements, et des profils de clients.
- Planifier et organiser des événements pour attirer et fidéliser la clientèle.
- Savoir promouvoir les cocktails du moment, les événements à venir et les offres spéciales.
- Proposer des produits complémentaires (snacks, accompagnements).
- Techniques pour encourager la consommation de produits de gamme supérieure.

8. Travail en équipe et gestion du stress

- Techniques pour bien communiquer avec les collègues (serveurs, cuisiniers, manager) afin d'assurer un service harmonieux.
- Répartition des tâches et optimisation du travail en équipe pour une efficacité maximale.
- Techniques pour rester efficace et serein pendant les périodes de forte affluence.
- Gérer les priorités et maintenir un service de qualité même sous pression.

9. Anglais professionnel pour le service au bar

- Apprendre les expressions courantes en anglais pour accueillir et servir les clients internationaux.
- Capacité à expliquer les ingrédients des cocktails et les produits d'accompagnement en anglais.
- Pratique des dialogues types pour répondre aux questions fréquentes des clients et traiter les commandes en anglais.
- Maîtriser l'anglais lié à l'accueil des clients, la prise de commandes, et la description des cocktails.
- Apprendre à servir et à interagir avec des clients anglophones de manière fluide et professionnelle.

10. Évaluation

- Mise en situation réelle pour évaluer les compétences en termes d'accueil, de prise de commande, et de service des clients.
- Feedback personnalisé pour chaque apprenant afin d'identifier les axes d'amélioration.

Module 2 : Préparation des boissons (35h)

Objectifs spécifiques :

- Maîtriser la préparation des boissons (cocktails, bières, vins, boissons sans alcool chaudes ou froides) et garantir leur disponibilité tout au long du service.
- Assurer la gestion des produits d'accompagnement en optimisant la qualité, la présentation et l'accord avec les boissons servies.
- Adopter les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire dans la gestion et la préparation des boissons et accompagnements.
- Offrir un service client irréprochable tout en optimisant la gestion des stocks et la rentabilité du bar.
- Ce programme couvre l'ensemble des compétences nécessaires pour garantir un service fluide et professionnel au bar, tout en veillant à l'optimisation de la préparation et de la gestion des boissons et des produits d'accompagnement.

1. Techniques de service au bar

- Apprendre à organiser et préparer le bar avant l'ouverture, disposer les outils et les ingrédients de manière efficace.
- Préparation des ingrédients de base (tranches de fruits, sirops, garnitures).
- Vérification de la disponibilité des produits : alcools, softs, bières, vins, eau gazeuse, jus, etc.
- Savoir entretenir et utiliser correctement le matériel (blender, shaker, tireuse à bière, machine à glaçons, réfrigérateurs).
- Organisation des espaces de travail pour maximiser la rapidité et l'efficacité du service.
- Gestion de la rotation des stocks (premier entré, premier sorti) pour éviter le gaspillage.
- Connaître les conditions de conservation pour chaque type de boisson (température, durée de conservation, méthode d'ouverture).



2. Préparation des boissons

- Spirits et alcools : Étudier les différentes catégories d'alcools (whisky, vodka, gin, rhum, tequila, etc.), leur histoire, et leur mode de fabrication.
- Vins et bières : Connaître les bases de l'œnologie (cépages, appellations, accords mets-vins) et des bières (types, fermentation, arômes).
- Boissons froides non-alcoolisées : Apprendre à travailler avec des sirops, jus de fruits, boissons gazeuses, utilisation correcte des doses et des mesures pour les softs et les boissons gazeuses
- Boissons chaudes non-alcoolisées (café, thé, chocolat chaud, chai, matcha, boissons lactées)
- Connaître la technicité de la machine à espresso et du moulin
- Connaître les paramètres pour extraire un bon espresso (granulométrie, grammage, température d'eau)
- Calibrer le moulin pour réussir l'extraction
- Acquérir les bons gestes pour la gestion du lait : texture et température sur lait normal et lait végétal. Savoir assembler un cappuccino, un latte, un macchiato
- Connaître les doses et températures adéquates pour les autres boissons chaudes
- Techniques de service avec ou sans doseur (free pour ou jigger) pour garantir une mesure précise des alcools et autres ingrédients.
- Gestion des niveaux et du service au verre (vin, bières, spiritueux).
- Apprentissage des recettes standards pour les cocktails de base (Mojito, Margarita, Martini, Pina Colada, etc.).
- Techniques de préparation de cocktails (shaking, stirring, layering).
- Savoir adapter les cocktails en fonction des demandes spéciales des clients.
- Utilisation d'ingrédients frais et innovants pour créer des boissons uniques.
- Connaître les recettes de cocktails traditionnels et être capable d'inventer ou personnaliser des cocktails en fonction des demandes clients.

3. Produits d'accompagnement servis au bar

- Sélection des produits à proposer en accompagnement des boissons (olives, noix, chips, tapas, amuse-bouches, pâtisseries, gâteaux secs).
- Combinaisons classiques entre boissons et accompagnements (accord mets-boissons).
- Techniques de préparation rapide des amuse-bouches (canapés, mini-sandwichs, assiettes à partager).
- Utilisation de produits locaux ou de saison pour enrichir l'offre.
- Esthétique et disposition des produits d'accompagnement pour une présentation attrayante.
- Choix de la vaisselle et de la garniture pour les plats d'accompagnement (petits plats, verres à tapas, assiettes de présentation).

4. Gestion des stocks et approvisionnement

- Calcul des quantités nécessaires en fonction des périodes d'affluence (week-ends, événements).
- Comment prévoir et gérer les commandes de boissons et de produits d'accompagnement : gérer les stocks, passer des commandes et contrôler les livraisons.
- Gestion des dates de péremption, rotation des produits pour éviter le gaspillage.
- Apprendre à réaliser des inventaires réguliers pour éviter les pertes et le gaspillage.
- Apprendre à travailler avec les fournisseurs pour garantir la disponibilité des boissons et des produits d'accompagnement.
- Techniques pour optimiser les commandes en fonction de la demande et de la saisonnalité.

5. Hygiène et sécurité alimentaire

- Apprentissage des règles de base d'hygiène essentielles (HACCP) pour la manipulation des boissons et des accompagnements afin garantir la sécurité alimentaire dans le cadre de la manipulation des boissons et ingrédients.
- Nettoyage et désinfection des surfaces de préparation et des outils (verrerie, shaker, planches à découper).
- Techniques de conservation des fruits frais, sirops et autres ingrédients utilisés pour les cocktails.
- Préservation de la qualité des amuse-bouches et des produits d'accompagnement.
- Gérer les risques liés à la manipulation des aliments et des boissons.
- Mise en place de procédures pour éviter la contamination croisée.
- Savoir nettoyer correctement les verres, ustensiles et machines (shakers, blender, presse-agrumes, machines à espresso, moulin etc.).
- Gestion des déchets : Tri sélectif, gestion des déchets alimentaires et recyclage.

6. Relation client et service des boissons

- Techniques pour servir les boissons avec précision et rapidité au bar ou directement à table.
- Assurer une présentation soignée lors du service des boissons et des accompagnements.
- Savoir conseiller les clients sur les boissons et produits d'accompagnement en fonction de leurs goûts et préférences.
- Proposer des accords boissons et accompagnements pour améliorer l'expérience client.

7. Évaluation

- Mise en situation réelle pour évaluer les compétences en termes de préparation des boissons et service
- Feedback personnalisé pour chaque apprenant afin d'identifier les axes d'amélioration.

Module 3 : Améliorer l'offre et l'expérience client (14h)

Objectifs spécifiques :

- Faire évoluer l'offre de l'établissement
- Répondre aux attentes et faire évoluer l'expérience client

1. Relation client et commercialisation

- Techniques d'accueil, mise en place d'une ambiance agréable, gestion des réclamations.
- Savoir proposer des produits complémentaires (snacks, plats, accompagnements).
- Techniques pour fidéliser les clients (programmes de fidélité, animations, cocktails sur-mesure).

2. Communication et travail en équipe

- Savoir travailler en étroite collaboration avec les autres membres de l'équipe (serveurs, cuisiniers, manager) pour assurer un service fluide.
- Techniques de gestion du stress et des moments de forte affluence.
- Adopter une attitude professionnelle, savoir gérer des situations délicates avec la clientèle (alcool, réclamations, comportement agressif).

3. Législation et réglementation

- Connaître la législation en vigueur concernant la vente et le service d'alcool (heures légales, interdictions spécifiques, droits des clients).
- Apprendre à identifier les comportements à risque et gérer les situations de surconsommation d'alcool.

4. Cocktails et mixologie

- Développer des cocktails originaux en utilisant des ingrédients innovants ou locaux.
- Utilisation des techniques modernes telles que la clarification, l'infusion à froid, la mixologie moléculaire (gel, mousse, fumée).
- Savoir décorer et présenter les cocktails de manière esthétique (garnitures, verres spéciaux).

5. Développement durable et gestion écoresponsable

- Mise en place de pratiques visant à réduire le gaspillage (utilisation optimale des ingrédients, réutilisation des sous-produits).
- Choisir des produits locaux et de saison, limiter les plastiques à usage unique (pailles, gobelets).

6. Évaluation

- Mise en situation réelle pour évaluer les compétences en termes de préparation de cocktail innovant
- Feedback personnalisé pour chaque apprenant afin d'identifier les axes d'amélioration.

À la fin de la formation, les apprenants seront évalués sur la base :

- D'une épreuve pratique sous forme de mise en situation (préparation et service de boissons, gestion du bar et relation client).
- D'une épreuve théorique sous forme de questionnaire (connaissance des produits, réglementation).

Nos formateurs



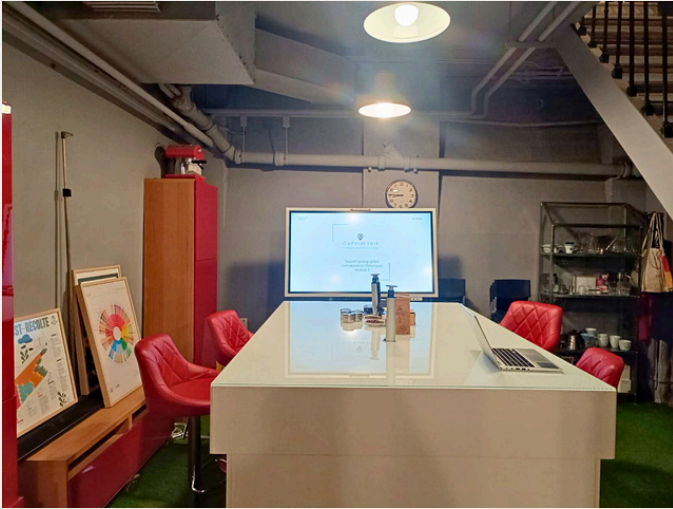
Nir Chouchana, ancien élève de l'école hôtelière de Thonon-les-Bains, Meilleur jeune barman de France en 1998 et Champion de France Barista Coffee & Good Spirit 2014. Gérant de "Oh my Cappuccino" coffee shop de spécialité à Paris. 20 ans d'expérience en tant que barman et mixologue, 10 ans d'expérience en tant que formateur.



Hakim Ben Hammouda, 18 ans d'expérience dans la restauration. Champion de France Coffee in Good Spirits 2019, Top 20 mondial CIGS Berlin en 2019, vice-champion en 2021. Consultant barista et mixologue pour différents restaurants et coffee shop. Nombreuses prestations événementiels. Formateur barman et barista depuis 7 ans.

Notre salle de formation

Salle théorique avec écran numérique tactile, ordinateur et connexion wifi



Bar à cocktail, matériel mixologie ✦



2 machines 1 groupe Sanremo + 2 moulins Fiorenzato



Cuisine équipée



1 machine 1 groupe Sanremo + 1 moulin Fiorenzato



Matériel barista, méthodes douces, cupping



Localisation et infos pratiques



19 rue Richer 75009 Paris
Métro Cadet (ligne 7)
Parking Public GRANGE BATELIÈRE (Couvert)
18 rue de la Grange Batelière, 75009 Paris



Hôtel Aida Opéra - 11 rue Richer - 01 45 23 11 11
Hotel Peyris Opera - 10 Rue du Conservatoire - 01 47 70 50 83



Ouvert de 9h à 18h du lundi au vendredi
Le samedi de 10h à 14h

19 RUE RICHER
75009

Cafémétrie

ALICE@CAFFEMETRIE.COM
WWW.CAFFEMETRIE.COM
TEL : 06 19 64 86 48



Public

Nos formations s'adressent aux personnes en reconversion professionnelle, porteurs de projet ou souhaitant acquérir/développer des compétences dans les métiers du bar.



Accessibilité

Nos formations s'adaptent aux personnes en situation de handicap. Si cette situation vous concerne, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous étudions la possibilité de vous accueillir. Notre local n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite.



Modalités d'accès et pré-requis

Sur entretien préalable pour valider l'adéquation projet/objectifs de formation, 6 personnes maximum par session, 3 personnes minimum. Pré-requis : personne en reconversion ayant un projet professionnel ou cherchant à acquérir des compétences dans les métiers du café.



Délais d'accès

Nous organisons nos sessions de formation tous les mois, la clôture des inscriptions se fait 10 jours avant le début de la session (délai légal de rétraction), si la session s'avérait complète ou annulée par manque de quota atteint, une nouvelle date vous sera proposée ou vous pourrez demander le remboursement des sommes avancées le cas échéant.



Modalités de déroulement

Formations en collectif ou en individuel. La formation se déroule dans une salle adaptée et équipée de machines et matériel professionnel pour les travaux pratiques et d'un tableau/projecteur pour la partie théorique. L'équipement et matières premières sont à disposition des apprenants tout au long de la formation.



Horaires

La plage horaire se situe entre 9h30 et 17h30. Une convocation vous précisant les horaires vous sera envoyée quelques jours avant le début de la formation.



Modalités d'accompagnement

Les apprenants sont accompagnés par la responsable pédagogique ou son assistant(e) pendant toute la durée de la formation, leurs coordonnées leur seront communiqués dans le livret d'accueil en amont de la formation. Nous pouvons nous adapter à vos besoins particuliers, n'hésitez pas à nous consulter pour en faire la demande. Un suivi du projet est proposé aux apprenants : mise en relation avec le réseau professionnel des cafés de spécialité et du HCR, recherche d'emplacement commercial, formation ponctuelle sur site, conseil en installation.



Sanction de l'action de formation

L'action de formation est sanctionnée par le passage d'une évaluation qui a vocation à sanctionner un ensemble de compétences sous forme d'évaluation pratique (cas pratique et/ou mise en situation) et théorique (QCM). La formation donne lieu, dans tous les cas, à la remise d'une attestation de formation ou d'un certificat de réalisation.



Assiduité et résultat

Une feuille de présence est signée par les apprenants et par les formateurs chaque demi-journée. Un suivi du projet est proposé aux apprenants : mise en relation avec le réseau professionnel des cafés de spécialité et du HCR, recherche d'emplacement commercial, formation ponctuelle sur site, conseil en installation.



Méthode mobilisée

Nous utilisons une pédagogie participative basée sur des apports théoriques et des mises en situation pratiques. Nous portons une attention particulière à l'échange et au partage d'expériences.



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée de machines professionnelles ;
- Documents supports de formation projetés ;
- Exposés théoriques ;
- Etude de cas concrets et travaux pratiques ;
- Envoi de documents supports à la suite de la formation.