

Formation Responsable Opérationnel de la Restauration Rapide

PARCOURS GESTION DE SERVICE

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

Manager de la Restauration rapide chez KFC

La formation interne et pratique est organisée et réalisée par l'employeur du stagiaire

PRÉREQUIS :

- E-LEARNING : validation du parcours « Responsable de Service » sur la plateforme THEVAULT (6 piliers + QCM d'entraînement)

DUREE DE LA FORMATION

21 heures

COUT DE LA FORMATION

Coût de la formation : 525 € HT

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Acquérir et perfectionner les techniques de base de gestion opérationnelle d'une équipe.
- Optimiser sa communication et son leadership, maîtriser les règles de coaching de base.
- Savoir animer un service.
- Savoir identifier les menaces qui pèsent sur la marque, estimer leur niveau de dangerosité et savoir apporter les réponses appropriées tout en prévenant les risques.
- Maîtriser les principaux postes de recettes et de dépenses d'un compte d'exploitation d'un restaurant pour optimiser les ventes et limiter les coûts
- Connaître les obligations légales d'hygiène et de sécurité des aliments et les faire appliquer en restaurant.
- Initier les stagiaires aux règles du marketing national et légal.
- Savoir adapter un discours vendeur et commercial auprès de la clientèle des restaurants.
- Maîtriser les fondamentaux des règles R.H qui s'appliquent en restaurant

PROGRAMME DE FORMATION

Animation d'équipe / Ressources Humaines

- Les valeurs de l'entreprise, la culture du groupe YUM! Les 4 piliers de YUM! Always Original, plateforme de marque
- Développer son leadership et sa communication ; Comprendre les règles de base de la communication pendant un service ; La juste communication au service de la performance
- Techniques de coaching d'équipe ; Coacher son équipe et développer les hommes ; Adopter le bon type de coaching en fonction de la situation
- Techniques d'animation de rush ; Faire de vos shifts des moments uniques au service des clients ; Savoir fixer des objectifs à son équipe et les faire vivre pendant le service ; Bases des Ressources Humaines ; Connaître et faire respecter les règles sociales pendant le service
- Gestion du temps et du stress ; Optimiser son organisation ; Identifier les facteurs de stress pendant le service ; Comment les gérer

Sécurité en restaurant

- Gestion de crise ; Identifier les 3 niveaux de crise ; Connaître le process de résolution de crise de l'entreprise ; Comment faire face aux crises potentielles en restaurant
- Hygiène et sécurité des aliments (HSA) ; L'obligation de résultat structure l'hygiène et la sécurité alimentaire en restaurant ; Qu'est-ce que la sécurité des aliments ? Les microbes et les intoxications alimentaires ; Les bonnes pratiques de maîtrise sanitaire en restaurant

Développement des ventes & gestion des ratios

- Développer ses ventes ; Comprendre et appliquer les techniques marketing et opérationnelles qui favorisent le développement des ventes
- Gestion des ratios : Connaître les principaux postes de dépenses d'un compte de résultats
- Gestion du COS : Optimiser la gestion des matières premières en restaurant
- Gestion du COL : Optimiser la gestion de la main d'œuvre en restaurant

	JOUR 1	JOUR 2	JOUR 3
10	Arrivée du groupe	ATELIER E-REPUTATION - 1h	GESTION DES RATIOS - 30'
11	HWWT 1h00	ATELIER HSA 3h	ATELIER COS 1h30
12	DEVELOPPER SON LEADERSHIP ET SA COMMUNICATION 2h		ATELIER COL 1h
13	Pause repas	Pause repas	Pause repas
14	GESTION DE CRISE 1h30	BASES RH 1h30	Entraînement Question à l'oral - 1H
15	DEVELOPPER SES VENTES FIDELISER LES CLIENTS 2h	TECHNIQUES D'ANIMATION DE RUSH 1h30	TECHNIQUES DE COACHING STEWES 1h30
16			QCM Final - Clôture 1h30
17			

METHODE PEDAGOGIQUE

- Le stagiaire sera encadré par un formateur certifié KFC France
- La formation se déroule en présentiel
- Support papier, projection, mises en situation, jeux de rôle, quizz, vidéos

DISPOSITIF DE SUIVI DE L'EXECUTION DE D'EVALUATION DES RESULTATS DE LA FORMATION

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites
- Quizz d'auto-évaluation + 1 QCM final
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Attestation de formation

Toutes nos actions de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour toutes questions, merci de contacter notre référente Océane : 09.87.57.32.14