

## Formation

### MANAGEMENT OPERATIONNEL : DEVENIR MANAGER ET ANIMER UNE EQUIPE

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

La formation s'adresse aux équipiers évolutifs, au Responsable de Service chez KFC ou manager déjà en poste ayant besoin de revoir les bases du management

#### PRÉREQUIS :

- Être validé équipier évolutif par l'employeur

#### DUREE DE LA FORMATION

14 heures

#### COUT DE LA FORMATION

Coût de la formation : 350 € HT

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Se positionner comme un manager
- Animer une équipe pendant son service
- Faire garantir le niveau de qualité KFC exigé
- Prévenir et faire face aux situations de communications difficiles

#### PROGRAMME DE FORMATION

Introduction :

Accueil et présentation

- Recueil des attentes des candidats
- Test de Connaissance

#### JOUR 1 : FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

##### ❖ DE QUOI PARLE-T-ON ? RESPONSABLE DE SERVICE CHEZ KFC

4 styles de management :

- Définition : directif, persuasif, participatif délégatif
- Adapter son style à chaque profil
- La motivation de l'équipier
- La relation entre le responsable / équipier

- ❖ RAPPEL DES OUTILS MANAGERIEUX KFC AVEC ATELIER ET MISE EN SITUATION
  - Feed
  - Coaching vs Feedback
  - Les 4 Reconnaissances : pratiques, investissement, résultats et existentielle
- ❖ RAPPEL DU ROLE ET DES COMPETENCES DU RESPONSABLE DE SERVICE
- ❖ LES PLAISIR ET LES DIFFICULTES DE LA FONCTION

## JOUR 2 : ANIMER UNE EQUIPE : AVANT PENDANT ET APRES LE SERVICE

- ❖ COMMUNIQUER EFFICACEMENT AUPRES DE SES COLLABORATEURS POUR DONNER UNE CONSIGNE OU UN AXE DE PROGRES
- ❖ APPORT THEORIQUE + CAS PRATIQUE ET MISE EN SITUATION
- ❖ COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC SES CLIENTS ET GARANTIR LA SATISFACTION CLIENT – APPORT THEORIQUE

## CONCLUSION ET EVALUATION

### 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

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

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites
- Formulaires 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