

Responsable de Service - Management Opérationnel

La formation "Management Opérationnel" a pour objectif principal de donner les bases en management. La formation pratique sera une partie intégrante de ces deux jours afin de permettre aux stagiaires de s'exercer un maximum afin d'adopter rapidement les bonnes pratiques.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des apprenants

- Collaborateur évoluant vers un poste de manager
- Manager

Prérequis

- Aucun prérequis

Accessibilité et délais d'accès

1 semaine

Qualité et indicateurs de résultats

100% Satisfaction de la part des apprenants

Objectifs pédagogiques

- 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

Contenu de la formation

- 1. DE QUOI PARLE-T-ON ? RESPONSABLE DE SERVICE CHEZ KFC
 - 4 styles de management : directif, persuasif, participatif, délégatif
 - La motivation de l'équipier
 - La relation entre le responsable / équipier
- RAPPEL DES OUTILS MANAGÉRIAUX KFC AVEC ATELIER ET MISE EN SITUATION
 - Feed
 - Coaching vs Feedback
 - Les 4 Reconnaissances : pratiques, investissement, résultats et existentielle
- RAPPEL DU RÔLE ET DES COMPÉTENCES DU RESPONSABLE DE SERVICE
 - Portrait robot du manager
 - LES PLAISIR ET LES DIFFICULTÉS DE LA FONCTION
- PPORT THEORIQUE + CAS PRATIQUE ET MISE EN SITUATION
- COMMUNIQUER EFFICACEMENT AUPRÈS DE SES COLLABORATEURS POUR DONNER UNE CONSIGNE OU UN AXE DE progrès
- COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC SES CLIENTS ET GARANTIR LA SATISFACTION CLIENT – APPORT THEORIQUE

FFP HEUDE

6 rue Cléret

77230 MOUSSY LE NEUF

Email : isabelle.soutier@groupe-heude.fr

Tel : +33987573214



Organisation de la formation

Équipe pédagogique

David POQUET : Formateur titulaire CES d'ingénieur Marketing, Certifié en Process Communication, en Formateur en entreprise, en modèle DISC, et Coach ; expérience professionnelle de plus de 25 ans dans le domaine du management et en gestion de plusieurs établissements dans le secteur de la distribution alimentaire, de la boulangerie et la gestion de restaurants d'entreprise.

Ressources pédagogiques et techniques

- Accès internet
- Thevault et supports KFC

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuille de présence
- Attestation de stage
- Certificat de réalisation
- Atelier, brainstorming, quizz, mises en situation

Prix HT : 350.00 €