

Formation Management opérationnel

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des apprenants

- Manager
- Directeur
- Collaborateur évoluant vers un poste de manager

Prérequis

- Aucun prérequis

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous contacter avant votre inscription. Nous pourrions ainsi vous détailler les possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions ou vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.

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

- De quoi parle-t-on? Responsable de service chez KFC
 - 4 styles de management : directif, persuasif, participatif, délégitif
 - 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 service
 - Portrait robot du manager
 - Les plaisirs et les difficultés de la fonction
- 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

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.

FFP HEUDE

6 rue Cléret

77230 MOUSSY LE NEUF

Email : ffpheude.of@gmail.com

Tel : +33642375935



Ressources pédagogiques et techniques

- Accès internet
- Thevault et support KFC
- pédagogie participative et individualisée : les exercices, des études de cas, des échanges d'expériences
- Salle équipée
- ordinateur
- téléphone portable
- vidéoprojecteur
- paper board

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

- signature des feuilles d'émargement par demi-journée par les stagiaires et le formateur
- QCM de validation des compétences
- questionnaire de satisfaction en fin de formation
- attestation de fin de formation

Qualité et indicateurs de résultats

- % de satisfaction de la part des apprenants

Prix HT : 350.00 €