

PROGRAMME DE FORMATION

Préparation opérationnelle à l'emploi - Responsable opérationnel - Restauration rapide - 385H

Le responsable opérationnel gère un service en restauration rapide en respectant les consignes et procédures propres à son entreprise.

Durée: 385.00 heures

Tarif: 2566.67 € HT

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du bénéficiaire

Prérequis

- Cet emploi/métier est accessible sans diplôme ni expérience professionnelle

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Mettre en oeuvre des compétences relationnelles et de management pour la gestion humaine de son service.
- Mettre en oeuvre des techniques pour la gestion des produits, processus, services, critères de qualité hygiène et sécurité
- Mettre en oeuvre des compétences administratives et financières pour la gestion quotidienne de la performance de son service (rendre lisible et rendre compte de son activité et de ses résultats)

CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- Manager les ressources humaines
 - Favoriser l'intégration de nouveaux collaborateurs
 - Favoriser la formation des collaborateurs
 - Gérer l'adéquation postes/compétences des personnels
 - Assurer le respect de la planification du travail prévue et ajuster si besoin
 - Communiquer efficacement auprès de ses collaborateurs pour donner une consigne ou un axe de progrès
 - Suivre, contrôler la performance du personnel et décider d'actions ou corrections en gérant les priorités et en résolvant les problèmes
 - Animer son équipe en mettant en oeuvre un comportement managérial adapté aux situations et aux personnes
- Garantir et faire respecter le niveau de qualité exigé (produits, process, services, environnement, équipements,...) de son service
 - Comprendre et communiquer les enjeux de la qualité auprès des collaborateurs de son service
 - Assurer le niveau de qualité attendu des produits et services
- Garantir et faire respecter l'hygiène et la sécurité alimentaire sur tout le point de vente et ses abords lors de son service
 - Comprendre le contexte légal de la sécurité alimentaire
 - Comprendre la démarche HACCP
 - Appliquer et faire appliquer les consignes d'hygiène de travail pour le personnel
 - Connaître et appliquer les consignes ou procédures lors d'une inspection sanitaire pendant son service
 - Gérer une réclamation client liée à une intoxication alimentaire ou à la présence d'un corps étranger dans les produits
- Garantir et faire respecter la sécurité des biens et des personnes lors de son service
 - Appliquer et faire appliquer les consignes et procédures de sécurité des équipements
 - Appliquer et faire appliquer les consignes et procédures de sécurité des personnes et savoir réagir en cas d'urgence en situation de crise
- Gérer la production de son service
 - Organiser, assurer ou contrôler la préparation de la production
 - Gérer la réalisation de la production
- Gérer la vente et le service clientèle de son service
 - Respecter les engagements de l'entreprise et son image

Mise à jour : 12/09/2022

PROGRAMME DE FORMATION

- Organiser, assurer et contrôler la mise en place des produits à la vente
- Assurer et contrôler la promotion des produits et services
- Développer les ventes
- Gérer le service en relation clientèle
- Mesurer en permanence la satisfaction des clients
- Garantir aux clients un environnement accueillant et sûr
- Gérer les produits entrants et sortants de son service
 - Passer une commande préétablie
 - Réceptionner et contrôler les livraisons
 - Assurer et contrôler le suivi des stocks
 - Fournir les informations pour permettre des réclamations fournisseurs
 - Permettre le retour de produits défectueux ou non conformes
- Gérer les tâches administratives et de gestion quotidiennes de son service
 - Assurer et contrôler la réalisation des tâches administratives quotidiennes concernant le personnel
 - Assurer et contrôler la réalisation des tâches administratives concernant les produits entrants et sortants
 - Assurer et contrôler la réalisation des tâches administratives concernant la rentabilité financière
 - Comprendre et agir sur la rentabilité du point de vente sans nuire aux services client

ORGANISATION

Formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation avec WIFI et accessible aux personnes en situation de handicap
- Mise à disposition d'un tablette tactile pour chaque apprenant
- Paperboard
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle et en ligne
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Plateforme LMS de dernière génération 100% responsive permettant l'utilisation d'un téléphone et le suivi personnalisé en temps réel de tous les apprenants
- Pack de modules en ligne validés par KFC

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

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.

ACCESSIBILITE

Toutes nos actions de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour toutes questions, merci de bien vouloir contacter notre référente: tiphanie.simard@qalysta.fr