

Programme de formation - Parcours e-Gestion de Service 2021

7 séquences de formations distancielles qui viennent compléter et optimiser un cursus de formation en gestion de service en restaurant. Ce cursus comprend également la validation d'un programme de modules en ligne intégrant l'ensemble des techniques métiers. Qalysta privilégie une approche très opérationnelle de la pédagogie pour renforcer l'acquisition des compétences

Durée: 24.00 heures (jours)

Tarif: 620.00 € HT

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du bénéficiaire

- Employés évolutifs, Responsables de service
- Assistants managers en formation
- Directeurs externes en formation

Prérequis

- Avoir suivi les modules en ligne du parcours Gestion de Service
- Avoir réalisé les activités pratiques (avoir les attestations des compétences signées par le Directeur de restaurant)
- Avoir validé l'ensemble des QCM en ligne ainsi que le test final (communiquer les attestations imprimées sur la Learning Zone)
- Etre certifié "terrain" (avoir le rapport de certification)

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Optimiser sa communication et son leadership, maîtriser les règles de coaching de base, savoir animer un service
- Maîtriser les fondamentaux des règles R.H qui s'appliquent en restaurant.
- Comprendre et maîtriser les standards relatifs à la sécurité en restaurant concernant la clientèle et les équipes.
- Initier les bénéficiaires aux règles du marketing national et légal. Savoir adapter un discours vendeur et commercial auprès de la clientèle des restaurants
- Savoir analyser les besoins des clients et mettre en place les solutions pour assurer un service exceptionnel.
- Acquérir et perfectionner les techniques de base de gestion opérationnelle d'une équipe
- Connaître les obligations légales d'hygiène et de sécurité des aliments et les faire appliquer en restaurant
- 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 le fonctionnement et l'entretien des principaux équipements du restaurant.
- 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 (gestion des entrées/sorties, de la production, des pertes, ...)
- Maîtriser les tâches administratives liées à la gestion du service.

CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- Séquence 1 : Introduction de la formation
 - o Présentation du parcours e-gestion de service
 - o Le déroulement et ses modalités
 - o Les valeurs de l'entreprise, la culture du groupe YUM!
- Séquence 2 : Mes clients
 - o Comprendre et analyser dans le détail les standards de service de nos clients
 - o Développer ses ventes Comprendre et appliquer les techniques marketing et opérationnelles qui favorisent le développement des ventes
 - o Comprendre les rapports de mesure de la performance clients et maîtriser les techniques de résolution des réclamations clients
- Séquence 3 : Mes produits
 - o Gestion des ratios : Connaître les principaux postes de dépenses d'un compte de résultats
 - o Gestion du COS : Optimiser la gestion des matières premières en restaurant
 - o Gestion du COL : Optimiser la gestion de la main d'oeuvre en restaurant
- Séquence 4 : Mon service
 - o 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

- o 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
- o 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
- Séquence 5 : Mon équipe
 - o Techniques de coaching d'équipe Coacher son équipe et développer les hommes Adopter le bon type de coaching en fonction de la situation
 - o Bases des Ressources Humaines Connaître et faire respecter les règles sociales pendant le service
 - o Gestion du temps et du stress, optimiser son organisation Identifier les facteurs de stress pendant le service. Comment les gérer
- Séquence 6 : Back office
 - o Maîtriser les tâches administratives liées à la gestion de service et utiliser les outils : gestion du cash, passation de commande
 - o Réussir une ouverture, passation, fermeture
 - o Analyser la performance opérationnelle
- Séquence 7 : Certification interne
 - o Appliquer les enseignements acquis lors du parcours Agir en autonomie dans les situations de son quotidien
 - o Présentation de la certification et du mode opératoire
 - o Test de validation des connaissances opérationnelles en ligne
 - o Entretien individuel en ligne
 - o Annonce des résultats et débriefing avec les candidats

ORGANISATION

Formateur

Formateur 1 : Expérience opérationnelle de plus de 25 ans dans le secteur de la restauration rapide et du transport, animation & responsabilité de services de formation opérationnelle pendant plus de 10 ans. Formateur sur les fondamentaux du management, règles RH, Hygiène et sécurité alimentaire, formation de formateur, gestion de comptes d'exploitation, communication.

Formateur 2 : Expérience opérationnelle de plus de 30 ans dans le secteur de la restauration rapide et traditionnelle. Consultant qualité pendant plus de 10 ans. Formateur sur les fondamentaux du management, règles RH, Hygiène et sécurité alimentaire, formation de formateur, gestion de comptes d'exploitation, communication.

Moyens pédagogiques et techniques

- Classes virtuelles pour compléter les activités théoriques
- Exposés théoriques
- Accompagnement à distance de son équipe d'encadrement
- Tutorat en ligne avec formateur certifié
- Correction des exercices en ligne par le formateur
- Quiz et exercice à distance

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

- Justificatifs permettant d'attester la réalisation des travaux demandés au bénéficiaire : statistiques de la plate-forme LMS permettant d'attester de la complétion des activités
- Évaluations spécifiques qui jalonnent ou terminent la formation : quiz de validation des séquences, QCM de validation des acquis à la fin du parcours lors de la certification
- Une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourra également être établie à l'issue de la formation
- Informations et données relatives au suivi de l'action, à l'accompagnement et à l'assistance du bénéficiaire
- Un relevé des temps de connexion signé par le formateur peut être produit : chaque temps de connexion est mesuré par la plate-forme LMS

*Toutes nos actions de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap.
Pour toutes questions, merci de contacter notre référente : tiphanie.simard@qalysta.fr*