

## PROGRAMME DE FORMATION

### La Gestion opérationnelle d'un Service de Restauration Rapide chez KFC France

2 classes virtuelles de 3h en synchrone permettent de compléter les apports théoriques (e-learning sur la plateforme The Vault de KFC France) sous forme de brainstormings et mises en pratique fictives mais réalistes.

Une évaluation finale de 3 heures, en synchrone, vient entériner la réussite de cette formation.

**Durée:** 9.00 heures

**Tarif:** 225.00 € HT par apprenant

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

#### Profil du bénéficiaire

- Equipier évolutif vers un poste de Responsable de Service
- Responsable de Service en formation

#### Prérequis

- Avoir validé les formations en ligne suivantes du parcours Equipier Polyvalent: - Les fondamentaux - Le service aux clients - La préparation des produits

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser les standards de la marque liés à la gestion opérationnelle.
- Maîtriser les clés d'une excellente expérience client.
- Démontrer lors d'une certification, la capacité à maîtriser les standards de la marque et les compétences transversales acquises au cours de la formation.

### CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- Maîtriser l'exécution des standards de la marque (CV 1)
  - Comprendre les standards de la marque
  - Ouvrir et fermer son restaurant en respectant les standards de la marque et en utilisant les check-lists
  - Maîtriser la base documentaire liée à la maîtrise des standards de la marque
  - Engager les actions correctives en cas de non respect des standards opérationnels
- Mettre en place les processus d'excellence opérationnelle créés par la marque (CV 2)
  - Comprendre les systèmes opérationnels mise en place par la marque
  - Comprendre les rôles et responsabilités du Responsable de Service dans les systèmes opérationnels
  - Garantir le bon fonctionnement des systèmes primaires (conformité) dont le Responsable de Service a la responsabilité
  - Garantir le bon fonctionnement des systèmes fondamentaux dont le Responsable de Service a la responsabilité
  - Faire le lien entre systèmes opérationnels, le QSP et la satisfaction des clients
  - Encadrer et accompagner les équipes de production dans l'exécution des systèmes opérationnels

### ORGANISATION

#### Formateurs

Formateur 1 : Expérience opérationnelle de presque 30 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.

Mise à jour : 22/11/2023

Qalysta | 23 rue du Mesnil Saint Denis COIGNIERES 78310 | Tel: 06.51.74.36.74 | Numéro SIRET: 83143126700044 | Numéro de déclaration d'activité: 11788456678 (auprès du préfet de région de: Ile-de-France)

## PROGRAMME DE FORMATION

Formatrice 3 : Ancienne responsable marketing, cheffe d'entreprise, reconvertie dans le secteur de la formation professionnelle, spécialisée sur la relation clients et le développement des ventes, elle a à cœur au quotidien de partager son expérience et son savoir et d'emmener les apprenants vers la réussite.

Formatrice 4 : Ancienne directrice de restaurant, son expérience et sa maîtrise du terrain est un atout majeur dans l'apprentissage des apprenants. Spécialisée dans l'hygiène sécurité alimentaire, la gestion des coûts, le management d'équipe opérationnelles.

### **Moyens pédagogiques et techniques**

- 2 classes virtuelles en synchrone animées par un formateur pour compléter les activités théoriques
- Classes virtuelles sur Zoom
- Utilisation de la plateforme Klaxoon pour l'animation des classes virtuelles sous forme d'ateliers participatifs
- Brainstorming
- Etude de cas pratiques

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

- Attestation de fin de formation
- Evaluation en fin de parcours (QCM final et questions ouvertes)
- Remise d'une attestation de certification en cas de réussite à cette évaluation finale

## 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](mailto:tiphanie.simard@qalysta.fr)