

PROGRAMME DE FORMATION

Parcours e-Gestion de Service 2022

5 modules 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. Une évaluation interne finale viendra sanctionner la réussite de cette formation. Qalysta privilégie une approche très opérationnelle de la pédagogie pour renforcer l'acquisition des compétences

Durée: 24.00 heures

Tarif: 620.00 € HT par apprenant

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 KFC France
- Avoir validé l'ensemble des QCM en ligne
- Être certifié "terrain" (communiquer le rapport de certification)

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser les clés d'une bonne gestion de la Relation Clients
- Comprendre les enjeux commerciaux d'un restaurant afin d'assurer le développement des ventes et des résultats
- Appréhender la mission du responsable dans son environnement et adopter la bonne posture managériale
- Appréhender les techniques clés pour une communication efficace
- Garantir et faire respecter l'hygiène et la sécurité alimentaire sur tout le point de vente et ses abords lors de son service

CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- **Module 1 : Maîtriser les clés d'une bonne gestion de la Relation Clients**
 - Appréhender les valeurs de l'entreprise et la culture du groupe, afin de respecter l'entreprise et son image
 - Comprendre et analyser dans le détail les standards de service de nos clients
 - Analyser les rapports de mesure de la performance clients et maîtriser les techniques de résolution des réclamations clients
 - Utiliser les outils de fidélisation de la clientèle
 - Identifier les différents niveaux de crise et maîtriser la méthode de résolution de l'enseigne
 - Respecter et faire respecter au quotidien les standards de l'enseigne pour garantir un service client de qualité
- **Module 2 : Comprendre les enjeux commerciaux d'un restaurant afin d'assurer le développement des ventes et des résultats**
 - Comprendre et appliquer les techniques marketing et opérationnelles qui favorisent le développement des ventes
 - Utiliser les outils permettant d'accompagner la stratégie de développement de son restaurant
 - Connaître les principaux postes de dépenses d'un compte de résultats
 - Évaluer et mettre en place les actions permettant la maîtrise des coûts de son restaurant
 - Analyser les prévisions de son service afin d'assurer une production adaptée
 - Analyser la performance de son restaurant et mettre en place des plans d'actions afin de garantir l'Excellence Opérationnelle au quotidien
- **Module 3 : Appréhender la mission du responsable dans son environnement et adopter la bonne posture managériale**
 - Comprendre le positionnement d'un bon manager

Mise à jour : 29/06/2022

PROGRAMME DE FORMATION

- Utiliser les techniques d'animation pour dynamiser le service (briefing, reconnaissance, débriefing, ...)
 - Favoriser l'intégration et la formation des collaborateurs
 - Développer le management par objectifs et faire vivre pendant le service
 - Savoir gérer son temps, optimiser son organisation
 - Identifier les facteurs de stress pendant le service et être capable de les maîtriser en toutes circonstances
- **Module 4 : Appréhender les techniques clés pour une communication efficace**
 - Mettre en œuvre les principes de base de la communication (verbale, non verbale, non violente)
 - 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
 - Adopter le bon type de coaching en fonction de la situation
 - Comprendre les principes de la communication managériale
 - Connaître et faire respecter les règles sociales pendant le service
 - **Module 5 : 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 et procédures d'hygiène et de sécurité alimentaire
 - 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.
 - Appliquer et faire appliquer les consignes et procédures de sécurité des équipements
 - **Module d'évaluation interne :**
 - Test de validation des connaissances opérationnelles en ligne
 - Entretien individuel afin d'évaluer les acquis de l'enseignement dans des situations opérationnelles du quotidien

ORGANISATION

Formateurs

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

- FOAD synchrone : Classes virtuelles (14h) pour compléter les activités théoriques (e-learning préalable au parcours) sur la base d'exposés théoriques
- FOAD asynchrone (10h) : réalisation de travaux par les stagiaires (QCM, quiz, exercices à distance, réponses à des questions sur les pratiques sous format libre, partage des outils de pilotage complétés par les indicateurs opérationnels des stagiaires sur la plateforme 360) - Correction des exercices, préconisations et accompagnement en ligne par le formateur métier.
- Attestation de réussite à l'évaluation remise à l'issue de l'examen final (sous forme de QCM, et étude de cas / mise en situation)

Mise à jour : 29/06/2022

PROGRAMME DE FORMATION

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

- Justificatifs permettant d'attester la réalisation des travaux demandés au stagiaire : 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 l'évaluation interne
- 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 stagiaire
- Un relevé des temps de connexion signé par le formateur peut être produit : chaque temps de connexion est mesuré par la plate-forme LMS

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