

## Responsable opérationnel - Restauration rapide

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

**Durée:** 385.00 heures (55.00 jours)

**Tarif:** Nous consulter

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

**Profil du bénéficiaire**

**Prérequis**

- Aucun pré-requis

### 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
  - o Favoriser l'intégration de nouveaux collaborateurs
  - o Favoriser la formation des collaborateurs
  - o Gérer l'adéquation postes/compétences des personnels
  - o Assurer le respect de la planification du travail prévue et ajuster si besoin
  - o Communiquer efficacement auprès de ses collaborateurs pour donner une consigne ou un axe de progrès
  - o Suivre, contrôler la performance du personnel et décider d'actions ou corrections en gérant les priorités et en résolvant les problèmes
  - o 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
  - o Comprendre et communiquer les enjeux de la qualité auprès des collaborateurs de son service
  - o 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
  - o Comprendre le contexte légal de la sécurité alimentaire
  - o Comprendre la démarche HACCP
  - o Appliquer et faire appliquer les consignes d'hygiène de travail pour le personnel
  - o Connaître et appliquer les consignes ou procédures lors d'une inspection sanitaire pendant son service
  - o 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
  - o Appliquer et faire appliquer les consignes et procédures de sécurité des équipements
  - o 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
  - o Organiser, assurer ou contrôler la préparation de la production
  - o Gérer la réalisation de la production
- Gérer la vente et le service clientèle de son service
  - o Respecter les engagements de l'entreprise et son image
  - o Organiser, assurer et contrôler la mise en place des produits à la vente
  - o Assurer et contrôler la promotion des produits et services
  - o Développer les ventes
  - o Gérer le service en relation clientèle
  - o Mesurer en permanence la satisfaction des clients
  - o Garantir aux clients un environnement accueillant et sûr
- Gérer les produits entrants et sortants de son service
  - o Passer une commande préétablie

- o Réceptionner et contrôler les livraisons
- o Assurer et contrôler le suivi des stocks
- o Fournir les informations pour permettre des réclamations fournisseurs
- o Permettre le retour de produits défectueux ou non conformes
- Gérer les tâches administratives et de gestion quotidiennes de son service
  - o Assurer et contrôler la réalisation des tâches administratives quotidiennes concernant le personnel
  - o Assurer et contrôler la réalisation des tâches administratives concernant les produits entrants et sortants
  - o Assurer et contrôler la réalisation des tâches administratives concernant la rentabilité financière
  - o Comprendre et agir sur la rentabilité du point de vente sans nuire aux services client

## **ORGANISATION**

### **Formateur**

#### **Moyens pédagogiques et techniques**

- Accueil des bénéficiaires dans une salle dédiée à la formation.
- 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
- Tablettes mises à disposition
- Pack de modules en ligne validés par KFC

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

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

*Toutes nos actions de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap.  
Pour toutes questions, merci de contacter notre référente: [tiphane.simard@qalysta.fr](mailto:tiphane.simard@qalysta.fr)*