

PROGRAMME DE FORMATION

MANAGEMENT OPERATIONNEL : ETRE MANAGER ET ANIMATEUR D'EQUIPE

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Se positionner en tant que chef d'équipe
- Animer une équipe pendant son service
- Faire garantir Le niveau de qualité KFC exigé
- Prévenir et faire face aux situations de communication difficiles

Durée : 14.00 heures en présentiel

Tarif : 350€ HT par apprenant

Profils des apprenants

Sans-Prérequis

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

Modalité et délai

- Être employé de la restauration rapide
- 15 jours de délai pour s'inscrire
- Contacter le centre de formation 01.60.35.20.36

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les normes et standards de sécurité d'un établissement de restauration rapide
- Comprendre et appliquer les normes d'hygiène et de sécurité des aliments requises par le secteur de la restauration rapide.
- Maîtriser les standards d'accueil et de vente de la restauration rapide pour l'enseigne KFC.
- Maîtriser les techniques comportementales et relationnelles indispensables pour occuper le poste d'Employé Polyvalent de Restauration Rapide
- Maîtriser les normes et standards de production en cuisine aussi bien quantitativement que qualitativement
- Maîtriser les normes et standards de nettoyage et désinfection d'un espace clients.
- Comprendre l'environnement R.H. et légal d'un établissement de restauration rapide et les implications quotidiennes dans son travail

Contenu de la formation (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- **JOUR 1 : FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT**

De quoi parle-t-on: Responsable de Service chez KFC?

4 Styles de Management :

- ✓ Définition : Directif, Persuasif, Participatif, Délégatif
- ✓ Adapter son style à chaque profil et aux situations
 - Atelier
- ✓ La motivation de l'Equipier
 - Atelier
- ✓ La relation Responsable de Service/Equipier
 - Atelier

Rappel des outils managériaux KFC avec ateliers et mise en pratique

- ✓ Feed
- ✓ Coaching VS Feedback
- ✓ Les 4 reconnaissances : Pratiques, Investissement, Résultats et Existentielle

Rappel du rôle et des compétences dur Responsable de Service
Les plaisirs et les difficultés de la Formation

- Atelier

• JOUR 2 : MODULE ANIMER UNE EQUIPE AVANT, PENDANT ET APRES LE SERVICE

Communiquer efficacement auprès de ses collaborateurs pour donner une consigne ou un axe de progrès Apport théorique + Cas pratique/ Mise en situation :

- ✓ Savoir féliciter, Recadrer, Dire ce qui ne va pas
- ✓ Dire Non : Refuser sans rejeter
- ✓ Savoir faire respecter les consignes et process KFC
 - Atelier : Partage d'expériences :
 - Jeux de rôles

Communique efficacement et garantir la satisfaction client- Apport théorique Apport théorique + Cas pratique/ Mise en situation :

- ✓ Gérer les conflits internes et externes (relation client)

Valeurs KFC et les postures comportementales et managériales associées (1H30)

- Atelier : A vos crayons !
En groupe, créer votre charte sous format d'affiche définissant votre service et votre équipe KFC

Organisation de la formation

Formateurs

Une équipe de formateurs sera mise à disposition des apprenants pendant les jours de formation sous la responsabilité d'un responsable pédagogique.

Moyens pédagogiques et techniques

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

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation. • Pack de modules en ligne validés par KFC (The Vault)
- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mise en situation.

Conclusion et Evaluation

Validation de la Formation : Remise d'une attestation de formation

Accessibilité et délais d'accès

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

Délai d'accès défini à la suite de votre entretien préalable avec l'entreprise.

Pour toutes questions, merci de bien vouloir contacter notre référente : RAGOT Sandra Mail : vialformation@alia77.com

Téléphone : 01.60.35.20.36 / 06.68.30.19.83

