

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 : Sur devis

Profils des apprenants

Sans-Prérequis

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

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, Delegatif
- ✓ 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 manageriaux 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 du 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

Communiquer 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 manageriales 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](tel:01.60.35.20.36) / [06.68.30.19.83](tel:06.68.30.19.83)

•