

PROGRAMME DE FORMATION

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

5h de plateforme The Vault permettent de compléter les apports théoriques et mises en pratique fictives mais réalistes. Une évaluation finale de 3 heures en présentielle vient entériner la réussite de cette formation.

Durée : 14.00 heures en présentiel.

Tarif : Sur devis

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 pédagogiques

- 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 de la formation (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- BLOC 1 : Intégration (1 jour) - Formation présentielle
 - Maîtriser l'exécution des standards de la marque
 - 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
 - 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 de la formation

Formateurs

Formateur 1 : Expérience opérationnelle dans le secteur de la restauration rapide. 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 dans le secteur de la restauration rapide. Formateur sur les fondamentaux du management, Hygiène et sécurité alimentaire, formation de formateur, communication

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Quiz en salle et en ligne
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Pack de modules en ligne validés par KFC (The Vault)
- Evaluation en fin de parcours (QCM final et questions ouvertes)

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

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mise en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Remise d'une attestation de certification en cas de réussite à cette évaluation finale

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