

**OBJECTIFS & COMPÉTENCES
PROFESSIONNELLES VISÉES**

- Connaître la culture commerciale de l'enseigne et les spécificités de la restauration rapide
- Maîtriser les basiques de la relation client et accompagner les consommateurs dans leur parcours d'achat
- Savoir gérer le stress lié aux rushs et exécuter rapidement des tâches d'assemblage, production, encaissement...
- Communiquer efficacement avec ses collègues et s'intégrer dans l'organisation du travail du restaurant
- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement au travail

POE_EP

270h de formation – 8 semaines

200 heures de formation en centre

70 heures de stage en entreprise

Prérequis et accessibilité

Être demandeur d'emploi inscrit à France Travail.

Faire preuve de dynamisme,

Capacité à intégrer des procédures, à gérer le stress et à travailler en équipe.

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter.

Moyens pédagogiques et encadrement

Formation dispensée en présentiel et/ou à distance par des formateurs professionnels expert du commerce ou de la restauration rapide : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle et projet fil rouge tout au long du parcours. Témoignages, échanges avec des professionnels en activité



LIEU DE FORMATION

À Modula Formation et en entreprise (Limoges) et/ou à distance si besoin



ADMISSION

Réunion d'information collective
Dossier de candidature
Entretiens de motivation (avec Modula Formation puis avec KFC)



ÉVALUATION - CERTIFICATION

Certification SST (sauveteur secouriste du travail) durant la POEI et
Titre Professionnel d'Employé Commercial en fin de cursus alternance



Débouchés et suite de parcours :

- Employé(e) polyvalent(e) de restauration rapide chez KFC
- Poursuite de formation en alternance pour valider le Titre Professionnel d'Employé Commercial
- Évolution possible vers Assistant Manager et Manager d'Unité Marchande

www.modula-formation.com

INTRODUCTION

- Journée d'intégration et de cohésion
- Tour d'horizon du métier et fondamentaux de la restauration rapide
- Les différents types de restauration (traditionnelle et rapide)
- Les grandes spécificités de la relation client dans la restauration rapide et le BA-BA de l'accueil du client chez KFC
- La cartographie des métiers et leurs évolutions
- Les perspectives de compétences recherchées dans la restauration rapide
- Les caractéristiques d'un bon(ne) équipier(ère) polyvalent(e)
- Les perspectives de carrière dans la restauration rapide

LA CULTURE COMMERCIALE

- L'histoire, les valeurs et la « culture » de KFC
- Les grandes évolutions de la stratégie commerciale et du service dans la restauration rapide
- Les spécificités et le positionnement de l'enseigne par rapport aux autres acteurs de la restauration
- Compréhension du concept de culture d'entreprise et son influence sur le métier d'équipier polyvalent
- Les messages importants à passer et les valeurs à véhiculer dans la relation client
- La politique RSE de l'enseigne KFC

LA PLANIFICATION DES TÂCHES ET LES DIFFÉRENTES MISSIONS DE L'ÉQUIPIER POLYVALENT

- La présentation des différentes tâches de l'équipier polyvalent
- L'intégration des procédures de planification du travail de l'enseigne
- La compréhension des contraintes des différents postes par des mises en situation
- Observation des équipiers polyvalents à l'aide d'une grille co-construite avec le formateur
- L'apprentissage de la carte et des recettes avec les différentes étapes d'assemblage
- Initiation aux tâches de préparation, remplissage et ré-alimentation
- Les informations essentielles à retenir sur la cuisson et la fabrication des produits

LE SERVICE DANS LA RESTAURATION RAPIDE

- La présentation physique de l'équipier(ère)
- L'accompagnement du client dans son parcours d'achat et la prise en compte de ses éventuels besoins spécifiques
- Les spécificités de la relation clients chez KFC (ex : les 4 moments de vérité)
- La structure d'un argumentaire de vente simple
- La prise de congé
- La gestion des situations particulières
- Le traitement d'une réclamation client simple (méthode EVA)
- Initiation à la gestion du poste de caisse (enregistrement des marchandises vendues, encaissement des règlements, gestion du fonds de caisse...)
- La gestion des délais d'attente des commandes en informant les clients
- L'appui aux clients se présentant aux caisses libre-service
- La mise en valeur de l'offre produits et des promotions
- La gestion du flux client et le traitement des réclamations
- L'adoption d'un comportement propice à la fidélisation du client et à la prévention des litiges

LA GESTION DU STRESS, LA COMMUNICATION ENTRE COLLÈGUES ET L'ENJEU DES RUSHS

- Les différentes étapes de l'intégration d'un nouveau collaborateur dans une équipe
- Les facteurs d'intégration dans une équipe et les comportements à éviter
- Les attentes d'un manager à l'égard d'un nouveau collaborateur et les comportements repoussoirs
- La gestion du stress et des pics d'activité
- Les sources de stress professionnels et les leviers d'action pour les neutraliser
- La communication efficace avec les collègues
- Le schéma de communication verbale et les risques de distorsion du message



LE RESPECT DES NORMES D'HYGIÈNE ET DES CONSIGNES DE SÉCURITÉ (ALIMENTAIRE ET PERSONNES)

L'IMMERSION PROFESSIONNELLE

BILAN DE LA FORMATION ET CLOTURE

- Connaître les normes d'hygiène (HACCP, PEPS) relative à la restauration rapide
 - Les process autour des DLC et les remontées d'information nécessaires aux managers
 - Les normes d'hygiène personnelle des équipiers polyvalents
 - Les consignes de sécurité liées au nettoyage et l'utilisation des équipements
 - Les risques (chimiques, chutes, douleurs et entorses, incendies, brûlure et coupures, agression)
 - Les équipements de sécurité (les EPI, l'armoire à pharmacie, la couverture anti-feu, les extincteurs, le système ANSUL/NOBEL, les boutons « coup de poing », le DAE)
 - La gestion des accidents (feu de friteuse, blessures, malaises et agression)
 - Le nettoyage des différentes zones du restaurant et la compréhension du qui fait quoi
 - Le passage du SST (2 jours)
 - Les procédures d'urgences
-
- La mise en pratique de l'ensemble des apports théoriques acquis en formation
 - L'augmentation de l'employabilité en effectuant une immersion professionnelle
 - La confrontation à la réalité du métier et des spécificités de l'employeur afin de donner plus de sens aux mises en situation
-
- Réflexions sur les qualités et axes de perfectionnement révélés par le stage
 - Bilan de la formation
 - Échanges avec les apprenants sur leurs acquisitions et les points importants à ne pas oublier dans leur pratique professionnelle

