

DESRIPTIF DE POSTE - BARISTA

I – RAISON D'ETRE DE LA FONCTION

Ambassadeur de la marque McCafé, au service de nos clients dans le respect de la culture service de l'Enseigne, le/la Barista est en charge de l'accueil de notre clientèle McCafé et de leur entière satisfaction en étant en mesure d'analyser leurs besoins et de les conseiller dans leurs choix. Il/elle exécute l'intégralité des tâches relatives notamment à la préparation, la production, au nettoyage et au service de la zone McCafé dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire. Il/elle participe activement, en fonction des nécessités opérationnelles du restaurant, à l'accueil et au service de notre clientèle.

II – SITUATION DE FONCTION « TYPE » DANS LA STRUCTURE



© Julien Lutt / CAPA Pictures

© Marie Etchegoyen / CAPA Pictures

RELATIONS AVEC L'ENCADREMENT

Direct(rice)eur
Equipe de Gestion
Personnel en charge de la gestion administrative et/ou du personnel
Responsable de Zone McCafé
Format(rice(s))eur(s)

- Remontée des informations générales
- Remontée des besoins en formation
- Respect des directives
- Mise en œuvre des recommandations

RELATIONS INTERNES

Membres du personnel
Baristas

- Informations sur les produits McCafé et nouvelles campagnes en cours
- Soutien et accompagnement des nouveaux embauchés et salariés nouvellement formés au McCafé afin de faciliter leur adaptation au poste de travail

RELATIONS EXTERNES

Clients

- S'assure que nos clients reçoivent avec une attitude authentique, généreuse et accueillante des équipes du restaurant:
 - ↳ un excellent service en termes de satisfaction
 - ↳ le meilleur QSP possible

III – SYNTHÈSE DE LA FONCTION : ATTRIBUTIONS ET RESPONSABILITÉS

Peut être amené(e) à effectuer toute autre tâche de polyvalence sur les zones de services de la salle clientèle qui pourrait s'avérer nécessaire à la bonne marche du restaurant

Adoptant en toute circonstance, une présentation soignée et professionnelle, et un comportement en cohérence avec l'image de l'Enseigne et de la marque McCafé, le/la Barista intervient sur l'ensemble des domaines suivants :

I – ACCUEIL ET SATISFACTION DE NOTRE CLIENTÈLE

- Place le client au premier plan : en charge du service à la clientèle McCafé, il/elle va à son contact pour l'accueillir et anticiper ses attentes. Dans ce cadre, il/elle s'assure qu'elle reçoive, avec une attitude authentique, généreuse et accueillante au sein des différentes zones de services et de commande :
 - ↳ Une relation personnalisée
 - ↳ un excellent service en termes d'accueil et de satisfaction
 - ↳ des attentions privilégiées
 - ↳ le meilleur QSP possible
- A une attention particulière vis à vis des clients en allant au-devant de leurs attentes, en les renseignant et en répondant à leurs attentes
- Peut être amené(e) à effectuer toute tâche qui pourrait s'avérer nécessaire à la bonne marche de la zone McCafé et des autres zones de services de la salle clientèle : accueil clientèle, prise de commande (comptoir McCafé, bornes...) en les accompagnant dans leur appropriation du digital, service à table, nettoyage, etc.
- Répond aux attentes de nos clients, les accompagne et les aide dans leurs choix (gamme de produits et composition) en promouvant les produits McCafé et les produits du restaurant sur les autres zones de services de la salle clientèle.
- Avec l'aval de sa hiérarchie, propose et organise des dégustations aux clients et aux équipes afin de leur faire découvrir notre gamme de produits McCafé
- Va à la rencontre des clients installés en salle client afin de leur proposer de découvrir l'offre McCafé en favorisant ainsi le développement des ventes des produits McCafé
- Sait parler des services proposés au sein du restaurant et décrire les produits de façon gourmande pour orienter les clients dans leur choix
- Aide les clients à résoudre leurs difficultés et gère efficacement leurs réclamations, remarques ou suggestions éventuelles en faisant immédiatement appel à un membre de l'équipe de gestion en cas de litige, etc.

II – QUALITÉ - PRÉPARATION DES PRODUITS

- Effectue l'ensemble des tâches nécessaires à la bonne tenue de la zone McCafé en assurant la préparation des produits de la gamme McCafé (décongélation, entreposage, DLC, cuisson etc.), leur mise en place et disposition dans les vitrines de manière à la rendre attractive et la préparation des boissons chaudes et/ou froides
- De sorte à obtenir une entière satisfaction de notre clientèle, la production de ces différents produits s'effectue conformément aux Fiches de Contrôle de Poste (F.C.P), dans le respect des normes d'hygiène (F.C.H) et de sécurité (F.C.S) et aux procédures et normes de qualité de service de l'Enseigne. Nos standards de qualité en termes d'apparence, température/texture et goûts sont en tout temps respectés
- Prépare la vitrine du McCafé conformément aux normes et procédures internes relatives notamment à la mise en valeur et mise en scène cohérente des produits

III – SERVICE AU COMPTOIR McCAFE - A TABLE – SERVICE DES COMMANDES DIGITALES

- Service à la clientèle de la zone McCafé (tenir la caisse enregistreuse, préparer, assembler et servir les produits, ...) de manière courtoise, attentive et rapide en s'assurant de la qualité des aliments leur étant servis
- Peut être amené(e) à être affecté(e) au sein de la zone McCafé et des autres zones de services de la salle clientèle au :
 - ↳ Service sur place ou à emporter en remettant les produits en commande comptoir
 - ↳ service à table (SAT) afin de servir à notre clientèle, assise à table, les produits de leur commande en attente, assemblés sur un plateau
 - ↳ service à la commande sur tous types de supports digitaux (bornes, tablettes, ardoises etc.)
- De sorte à obtenir une entière satisfaction de notre clientèle, le service s'effectue conformément aux Fiches de Contrôle de Poste (F.C.P), dans le respect des normes d'hygiène (F.C.H) et de sécurité (F.C.S) et aux procédures et normes de qualité de service de l'Enseigne. Nos standards de qualité en termes de service à la clientèle sont en tout temps respectés : fiable, accueillant, généreux, authentique et rapide
- Et en mesure de répondre aux remarques de la clientèle et d'interagir avec elle en se souciant de la qualité de leur expérience

IV – PROPRETÉ – ORGANISATION – SÉCURITÉ

- Signale tout problème de sécurité au responsable de quart (défaillance des équipements McCafé, chaise cassée, nez de marches endommagés, toilettes qui fuient, colis suspects, nuisances au confort et à la sécurité des clients ...)
- Vis-à-vis des clients internes (personnel), se conforme à la politique repas du restaurant au sein de sa zone, la respecte et la fait respecter
- De sorte à conserver le McCafé propre en permanence, maintient constamment :
 - ↳ son poste de travail, le comptoir et les vitrines McCafé dans un excellent état de propreté
 - ↳ L'approvisionnement de son poste de travail et des vitrines McCafé
- Assure le montage, démontage des équipements et ustensiles du McCafé ainsi que leur nettoyage et aseptisation
- Le nettoyage de la salle clientèle fera l'objet d'une attention particulière de sorte à veiller à garantir un QSP maximal à notre clientèle (vide les poubelles, nettoie le sol, débarrasse les plateaux, et nettoie les tables, nettoie les vitres et les portes, réapprovisionne les distributeurs de serviettes et de pailles, etc.)

Le nettoyage de l'ensemble de ces zones et/ou postes s'effectue en tout temps dans le respect des procédures de nettoyage et d'aseptisation avec une utilisation appropriée des produits et matériels.
- Peut être amené(e) à accompagner les clients vers les différentes zones de services disponibles en veillant à une répartition équilibrée, à les aider à trouver une place assise et assure une bonne rotation des tables en période de pointe
- Effectue un tour de contrôle régulier sur l'espace McCafé et les zones de services de la salle clientèle du restaurant
- Se soucie du confort des clients (*recherche de sièges, ambiance musicale, etc.*) et se préoccupe de leur bien être pendant leur repas (*va chercher leurs produits manquants pour leur amener à table, fait des visites de courtoisie, etc.*)

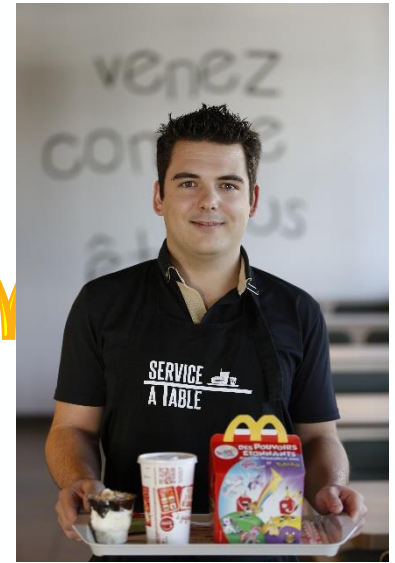
I – RAISON D'ETRE DE LA FONCTION

Ambassadeur de la marque, au service de nos clients dans le respect de la culture service de l'Enseigne, l'équipier polyvalent(e) est en charge de l'accueil de notre clientèle et de leur entière satisfaction en étant en mesure d'analyser leurs besoins et de les conseiller dans leurs choix. Il/elle exécute l'intégralité des tâches relatives notamment à la préparation, la production, au nettoyage et au service dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire.

II – SITUATION DE FONCTION « TYPE » DANS LA STRUCTURE



© Julien Lutt / CAPA Pictures



© Lionel Moreau / CAPA Pictures

RELATIONS AVEC L'ENCADREMENT

Direct(rice)eur
Equipe de Gestion
Personnel en charge de la gestion administrative et/ou du personnel
Responsables de Zones
Coordinat(rice)eur / Chargé(e) de Formation

- Remontée des informations générales
- Remontée des besoins en formation
- Respect des directives
- Mise en œuvre des recommandations

RELATIONS INTERNES

Membres du personnel

- Informations sur les nouvelles campagnes en cours
- Soutien et accompagnement des nouveaux embauchés et salariés nouvellement formés afin de faciliter leur adaptation au poste de travail

RELATIONS EXTERNES

Clients

- S'assure que nos clients reçoivent avec une attitude authentique, généreuse et accueillante des équipes du restaurant:
 - ↳ un excellent service en termes de satisfaction
 - ↳ le meilleur QSP possible

I – ACCUEIL ET SATISFACTION DE NOTRE CLIENTÈLE

- Place le client au premier plan: en charge du service à la clientèle, s'assure que celle-ci reçoive le meilleur accueil et soit entièrement satisfaite de son expérience au sein du restaurant (qualités relationnelles, rapidité du service à la clientèle, qualité de nos produits, etc) en ayant une attitude authentique, généreuse et accueillante
- Peut être amené(e) à effectuer toute tâche qui pourrait s'avérer nécessaire à la bonne marche du restaurant : accueil clientèle, prise de commande (comptoir, bornes...), service à table, nettoyage, etc.
- Répond aux attentes de nos clients, les accompagne et les aide dans leurs choix (gamme de produits et composition)
- Explique aux clients consommant sur place la démarche Re Use et explique que la vaisselle est à mettre dans le bac de tri prévu à cet effet en fin de repas (aide également les clients si besoin au niveau du meuble de tri des déchets)
- Aide les clients à résoudre leurs difficultés et gère efficacement leurs réclamations, remarques ou suggestions éventuelles en faisant immédiatement appel à un membre de l'équipe de gestion en cas de litige, etc

II – QUALITÉ - PRÉPARATION DES PRODUITS

- Peut être amené(e) à être affecté(e) successivement ou en même temps sur un ou plusieurs postes en cuisine ou Salad Bar afin de préparer les différents produits destinés à notre clientèle dans le strict respect des normes de sécurité alimentaire afin notamment de leur proposer des produits de qualité, frais et servis chauds : frites, garniture des sandwiches, cuisson des viandes, préparation des pains, préparation des salades, etc
- Place les produits dans le contenant adapté en fonction de la consommation envisagée par la clientèle (sur place ou à emporter)
- De sorte à obtenir une entière satisfaction de notre clientèle, la production de ces différents produits s'effectue conformément aux Fiches de Contrôle de Poste (F.C.P), dans le respect des normes d'hygiène (F.C.H) et de sécurité (F.C.S) et aux procédures et normes de qualité de service de l'Enseigne. Nos standards de qualité en termes d'apparence, température/texture et goûts sont en tout temps respectés.

III – SERVICE AU COMPTOIR - A TABLE – DRIVE – SERVICE DES COMMANDES DIGITALES

- Peut être amené(e) à être affecté successivement ou en même temps sur un ou plusieurs postes au comptoir afin de préparer les différents produits destinés à notre clientèle : prendre les commandes, encaisser les commandes, préparation des frites, des boissons, des desserts, assembler les repas, etc).
- Place les produits dans le contenant adapté en fonction de la consommation envisagée par la clientèle (sur place ou à emporter)
- Peut être amené(e) à être affecté(e) au sein de l'une des autres zones de services du restaurant :
 - ↪ service à table (SAT) afin de servir à notre clientèle, assise à table, les produits de leur commande en attente, assemblés sur un plateau
 - ↪ service au Drive, afin de servir à notre clientèle, en service au volant, les produits de leur commande en attente, assemblés dans un sachet
 - ↪ service à la commande sur tous types de supports digitaux (bornes, tablettes, etc)
- De sorte à obtenir une entière satisfaction de notre clientèle, le service s'effectue conformément aux Fiches de Contrôle de Poste (F.C.P), dans le respect des normes d'hygiène (F.C.H) et de sécurité (F.C.S) et aux procédures et normes de qualité de service de l'Enseigne. Nos standards de qualité en termes de service à la clientèle sont en tout temps respectés : fiable, accueillant, généreux, authentique et rapide.

IV – PROPRETÉ – ORGANISATION - SECURITE

- Signale tout problème de sécurité au responsable de quart (chaise cassée, nez de marches endommagés, toilettes qui fuient, colis suspects, nuisances au confort et à la sécurité des clients ...)
- De sorte à conserver un restaurant propre en permanence, maintient constamment :
 - ↪ son poste de travail dans un excellent état de propreté
 - ↪ l'approvisionnement de son poste de travail
 - ↪ l'ensemble des zones publiques et privées du restaurant dans un excellent état de propreté, en assurant le montage, démontage des équipements, ainsi que leur nettoyage et aseptisation. Le nettoyage de la salle clientèle fera l'objet d'une attention particulière de sorte à veiller à garantir un QSP maximal à notre clientèle (vide les poubelles, nettoie le sol, débarrasse les plateaux, et nettoie les tables, nettoie les vitres et les portes, réapprovisionne les distributeurs de serviette et de paille, vérifie et nettoie le cas échéant les toilettes toutes les 30mn et toutes les 15mn en cas de forte affluence, vérifie et remplit les distributeurs de papier hygiénique, de savon, nettoie le sol et les miroirs, s'assure que le sèche main fonctionne, etc)

Le nettoyage de l'ensemble de ces zones et/ou postes s'effectue en tout temps dans le respect des procédures de nettoyage et d'aseptisation avec une utilisation appropriée des produits et matériels.

V – POLYVALENCE

La polyvalence s'entend par la possibilité d'être affecté, à chaque reprise du travail (ou au cours du travail) à l'un des postes suivants (liste non exhaustive), et généralement, toutes autres tâches qui pourraient s'avérer nécessaires à la bonne marche du restaurant

- Accueil clientèle
- Prise de commande (comptoir, borne, digital, etc)
- Service à la clientèle au comptoir (tenir la caisse enregistreuse, assembler et servir les repas, ...) ou sur des zones de service ou canaux de commandes différents (salad bar, drive, bornes, etc) de manière courtoise et rapide en s'assurant de la qualité des aliments leur étant servis et en respectant les ordres d'assemblages, etc
- Manipulation de l'équipement de production (frites, boissons, desserts, toaster, grill, etc.) dans le respect des bonnes pratiques environnementales (respect du plan d'allumage).
- Préparation des produits (pains, condiments, etc)
- Nettoyage au fur et à mesure de la salle clientèle, des postes de travail et d'une façon générale du restaurant (parties publiques, privées, extérieures, salle de repos, toilettes privées et publiques, etc)
- S'assure que le tri est effectué en salle (vaisselle et déchets dans les bacs appropriés), vide et nettoie les poubelles, et passe tous les sacs de déchets au scanner avant de les entreposer à l'endroit approprié au sein du restaurant
- Déchargement des camions de provisions et rangement des provisions, transfert des aliments de la zone de stockage à la cuisine-comptoir, dans le respect des DLC et des règles de manipulation et de manutention, etc
- Faire la plonge en respectant les procédures de nettoyage : nettoyage du matériel et nettoyage de la vaisselle Re-Use si réalisé au sein du restaurant (organisation des chariots, tri, entreposage et lavage de la vaisselle conformément aux procédures applicables, organisation des bacs de vaisselle propre, etc. en garantissant la qualité de lavage, tout au long des différentes étapes)

IV – PROFIL REQUIS POUR LA FONCTION

PAR RECRUTEMENT EXTERNE

FORMATION INITIALE

Maîtrise des savoirs de base (lecture, orthographe, calcul)
Pas de qualification ou de niveau de formation autre pré-requis

EXPERIENCE NECESSAIRE

Expérience appréciée dans le domaine de la relation clientèle, de l'hôtellerie restauration ou du service d'aide à la personne

QUALITES & APTITUDES

- Souriant(e), poli(e), courtois(e), sérieux(se), respectueux(se)
- Avenant(e), accueillant(e), attentionné(e), serviable,
- Autonome, réact(ive)if, organisé(e), dynamique, consciencieux(se), rigoureux(se)
- Sens du travail en équipe
- Aisance relationnelle
- Communication efficace
- Ponctuel(le) et assidu(e)
- Présentation professionnelle, propre et soignée

V – COMPETENCES SPECIFIQUES & « SAVOIR FAIRE »

PRE-REQUIS

CONNAISSANCES TECHNIQUES THEORIQUES & PRATIQUES

- ↗ A suivi l'Intégration opérationnelle
- ↗ La présentation de l'équipe et du fonctionnement du restaurant lui a été faite
- ↗ Formations obligatoires : Fiches de Contrôles Gestes et postures, Accueil des Personnes en situation de Handicap, Adopter des comportements Durables & Responsables, ...
- ↗ Formation FCH / FCS
- ↗ Connaissance des produits
- ↗ Formation théorique au moyen d'outils digitaux tels que la vidéo et les FCP des différents postes (accueil clientèle, production, service)

MAITRISE ET/OU PERFECTIONNEMENT

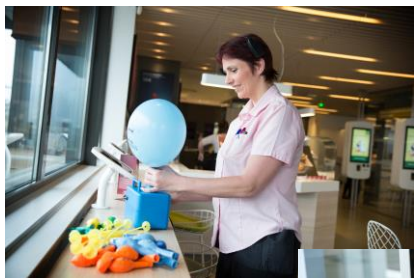
- ↗ FCP à 100% dans le cadre d'une polyvalence complète
- ↗ A suivi le module « FE 2.0 Culture Service »
- ↗ Certification sur toutes les zones du restaurant

*Descriptif de poste indicatif non exhaustif et non limitatif
Usage interne destiné aux équipes d'encadrement*

I – RAISON D'ETRE DE LA FONCTION

Ambassadeur de la marque, au service de nos clients dans le respect de la culture service de l'Enseigne, l'Hôte(sse) est en charge de l'accueil de notre clientèle et de leur entière satisfaction en étant en mesure d'analyser leurs besoins et de les conseiller dans leurs choix. Il/elle contribue au développement des ventes en s'assurant du bien être des clients et de la parfaite information des équipes du restaurant sur les campagnes en cours et les services proposés par le restaurant.

II – SITUATION DE FONCTION « TYPE » DANS LA STRUCTURE



© Julien Lutt CAPA Pictures

RELATIONS AVEC L'ENCADREMENT

Direct(rice)ur,
Equipe de Gestion
Personnel en charge de la gestion administrative et/ou du personnel
Responsables de Zones
Coordinat(rice)eur / Chargé(e) de Formation
Hôte(sse) Principal(e)

- Formation
- Respect des directives ;
- Mise en œuvre des recommandations
- Remonte les remarques, positives ou négatives, de la clientèle

RELATIONS INTERNES

Membres du personnel

- Informations des employés sur les promotions et ou campagnes en cours (Jouets Happy Meal, primes...)
- Coordonne les différents services à la clientèle
- Peut être amenée à prendre en charge la formation des nouvelles hôte(sse)s et la formation initiale "Culture Service" des nouveaux équipiers

RELATIONS EXTERNES

Clients
Commerces

- Ambassadeur des 3 attitudes de Service « Culture Service », s'assure que nos clients reçoivent avec une attitude authentique, généreuse et accueillante des équipes du restaurant:
 - ↳ un excellent service en termes de satisfaction
 - ↳ le meilleur QSP possible
- A des attentions adaptées à chaque client, des attentions privilégiées auprès des familles et des enfants et encourage ainsi leur fidélisation
- Met en œuvre les animations commerciales du restaurant (dégustations, primes, anniversaires, etc...)

III – SYNTHÈSE DE LA FONCTION : ATTRIBUTIONS ET RESPONSABILITÉS

Peut être amené(e) à effectuer toute autre tâche de polyvalence qui pourrait s'avérer nécessaire à la bonne marche du restaurant

Adoptant en toute circonstance, une présentation soignée et professionnelle, et un comportement en cohérence avec l'image de l'Enseigne, l'hôte(sse) intervient sur l'ensemble des domaines suivants :

I – CONTRIBUE A LA SATISFACTION DES CLIENTS

En faisant preuve d'un relationnel accueillant, authentique et généreux :

- Assure un accueil personnalisé, souriant et courtois aux clients, les guide et les oriente dans leur choix
- Effectue de la prise de commande (comptoir, bornes, etc) en faisant de la vente suggestive et en accompagnant les clients dans leur appropriation du digital
- A une attention particulière vis-à-vis des clients en allant au-devant de leurs attentes, en les renseignant et en répondant à leurs attentes
- Sait parler des services proposés au sein du restaurant et décrire les produits de façon gourmande pour orienter les clients dans leur choix
- Explique aux clients consommant sur place la démarche Re Use et explique que la vaisselle est à mettre dans le bac de tri prévu à cet effet en fin de repas (aide également les clients si besoin au niveau du meuble de tri des déchets)
- A une attention particulière vis à vis des enfants (*distribution de primes, ballons, etc.*) et se place à leur hauteur pour leur parler
- Apporte une réponse courtoise aux réclamations, remarques et suggestions de la clientèle et en informe sa hiérarchie et fait appel à un manager en cas d'incident afin qu'il/elle gère la situation
- Avec l'aval de sa hiérarchie, propose et organise des dégustations aux clients et aux équipes afin de leur faire découvrir notre gamme de produits
- Fait des interviews clients afin de mesurer leur niveau de satisfaction

Organisation, confort et propreté de la salle clientèle

- Accompagne les clients vers les différentes zones de services disponibles en veillant à une répartition équilibrée
- Installe les clients à table et a une attention particulière plus marquée vis à vis des parents accompagnés d'enfants, des personnes âgées, etc
- Aide les clients à trouver une place assise et assure une bonne rotation des tables en période de pointe
- Peut être amené(e) à être affecté(e) au sein de l'une des autres zones de services du restaurant :
 - service à table (SAT) afin de servir à notre clientèle, assise à table, les produits de leur commande en attente, assemblés sur un plateau
 - service au Drive, afin de servir à notre clientèle, en service au volant, les produits de leur commande en attente, assemblés dans un sachet
 - service à la commande sur tous types de supports digitaux (bornes, tablettes, etc)
- Effectue un tour de contrôle régulier sur les zones client du restaurant et oriente le travail du préposé en salle
- Se soucie du confort des clients (*recherche de sièges, ambiance musicale, etc.*) et se préoccupe de leur bien être pendant leur repas (*va chercher leurs produits manquants pour leur amener à table, fait des visites de courtoisie, etc.*)
- Garde les chaises bébés propres et à disposition de la clientèle
- Veille au QSP dans la salle client et signale tout problème de QSP et/ou de plaintes au responsable de quart
- S'assure que le tri est effectué en salle (vaisselle et déchets dans les bacs appropriés), si nécessaire : vide, nettoie les poubelles, et passe tous les sacs de déchets au scanner avant de les entreposer à l'endroit approprié au sein du restaurant
- Participe lorsque l'activité du restaurant le nécessite, au nettoyage de la salle clientèle de sorte à veiller à garantir un QSP maximal à notre clientèle (*vide les poubelles, nettoie le sol, débarrasse les plateaux, et nettoie les tables, nettoie les vitres et les portes, réapprovisionne les distributeurs de serviette et de paille, vérifie et nettoie le cas échéant les toilettes toutes les 30mn et toutes les 15mn en cas de forte affluence, vérifie et remplit les distributeurs de papier hygiénique, de savon, en nettoie le sol et les miroirs, s'assure que le sèche main fonctionne, etc*)

Sécurité

- Fait respecter les politiques de sécurité des aires de jeux et signale au responsable de quart toute anomalie
- Signale tout problème de sécurité au responsable de quart (*chaise cassée, nez de marches endommagés, toilettes qui fuient, colis suspects, nuisances au confort et à la sécurité des clients, etc*)
- S'assure de l'entretien et de la sécurité du matériel (*chaises bébés, menu board, urnes, PLV, etc*)

Participe à l'activité opérationnelle du McCafé lorsque le restaurant en est pourvu

- Service à la clientèle: accueille la clientèle de manière personnalisée et courtoise en le guidant dans ses choix et en réalisant de la vente suggestive, procède à la prise de commande sur des supports digitaux en période de forte affluence, etc
- Préparation des produits destinés à la clientèle dans le respect des standards et normes McCafé à 100% en termes de QSP
- S'assure de réaliser toutes les tâches nécessaires au bon fonctionnement du McCafé

Peut être amené(e) à effectuer au Salad Bar, les mêmes fonctions qu'au McCafé si le restaurant est pourvu d'une telle zone

II – PARTICIPE A L'ORGANISATION OPERATIONNELLE DU RESTAURANT

- Mise en place et/ou mise à jour des outils publicitaires, de communication et de commande sur les supports appropriés (*affichage et/ou programmation informatique : affichage DGCCRF, prix, publicité, nouvelles campagnes, commande en ligne, informations des employés : bandes de formation, informations de la composition des nouveaux produits, des ruptures produits, etc*)
- Gestion et organisation des "stocks Hôtesses", préparation quotidienne des Happy Meal en fonction des besoins
- Crée des panneaux d'information de qualité
- Fait le suivi des coupons promotionnels (*distribution, comptage, etc*)
- Prend en charge la formation des nouvelles Hôte(sse)s et peut être amené(e) à dispenser la formation initiale "FE Culture Service" aux employés

III – PARTICIPE AU DEVELOPPEMENT DE CERTAINES MANIFESTATIONS

- Peut être amené(e) à organiser (*réservation, préparation...*) et animer les goûters d'anniversaires des enfants, des ateliers à thème proposés aux enfants, des shows Ronald McDonald, etc
- Organise l'accueil de groupe sur réservation
- Participe aux événements particuliers (*Big Mac don, journée rencontres, etc*) ; Préparation des événements calendaires, décoration du restaurant et des locaux du personnel à l'occasion d'Halloween, Noël, Pâques, etc, animation de certaines manifestations à cette occasion

IV – PROFIL REQUIS POUR LA FONCTION

	PAR RECRUTEMENT INTERNE	PAR RECRUTEMENT EXTERNE
FORMATION INITIALE	<ul style="list-style-type: none"> • BAFA ou équivalent apprécié • La maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères est appréciée et peut être nécessaire en fonction du restaurant 	
EXPERIENCE NECESSAIRE	<p>A démontré son aptitude au poste d'équipier polyvalent et son sens du service à la clientèle pour devenir hôte(sse)</p>	<p>Expérience réussie souhaitable dans l'accueil clientèle et/ou l'animation enfantine</p>
QUALITES & APTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Excellente présentation professionnelle propre et soignée ➤ Souriant(e), aimable, et courtois(e) ➤ Organisé(e), autonome, réacti(ve)f, patient(e), dynamique, pédagogue, calme, posé(e) ➤ Faculté d'adaptation ➤ Esprit d'équipe ➤ Excellent relationnel avec les adultes et les enfants ➤ Sens du service à la clientèle ➤ Sens du travail en équipe ➤ Ecoute, comprend, répond aux attentes des clients mais est aussi en mesure d'aller au-devant de leur attentes ➤ Sens du contact et du terrain 	

V – COMPETENCES SPECIFIQUES & « SAVOIR FAIRE »

	PRE-REQUIS	MAITRISE ET/OU PERFECTIONNEMENT
CONNAISSANCES TECHNIQUES THEORIQUES & PRATIQUES	<ul style="list-style-type: none"> ↪ A suivi l'Intégration opérationnelle ↪ La présentation de l'équipe et du fonctionnement du restaurant lui a été faite ↪ Formations obligatoires : Fiches de Contrôles Gestes et postures, Accueil des Personnes en situation de Handicap, Adopter des comportements Durables & Responsables, ... ↪ Connaissance des produits ↪ Formation FCH / FCS ↪ Formation théorique au moyen d'outils digitaux tels que la vidéo et les FCP des différents postes (accueil clientèle, service, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ↪ Information régulière de l'actualité par la prise de connaissance des « Actus restaurants » ↪ A suivi la formation Hôte et Hôtesse ↪ A suivi le module « FE 2.0 Culture Service » ↪ Formation pratique et suivie par l'Hôte(sse) Principal(e) et l'équipe d'encadrement du restaurant ↪ Visite d'une des maisons Ronald McDonald et connaît l'implication de l'Enseigne dans le domaine de l'enfance

*Descriptif de poste indicatif non exhaustif et non limitatif
Usage interne destiné aux équipes d'encadrement*

DESCRIPTIF DE POSTE – d'ASSISTANT(E) MANAGER OPERATIONNEL à ASSISTANT(E) DE DIRECTION

III-C à IV-A

I – RAISON D'ETRE DE LA FONCTION

Ambassadeur de la marque, au service de nos clients dans le respect de la culture service de l'Enseigne, l'Assistant(e) Manager Opérationnel / Assistant(e) de Direction est en charge de l'accueil de notre clientèle et de leur entière satisfaction en étant en mesure d'analyser leurs besoins et de les conseiller dans leurs choix. Il/elle a la responsabilité de la gestion opérationnelle du restaurant des quarts de travail et contribue au développement des ventes en garantissant une excellente expérience client.

Il/elle anime, manage et encadre une équipe pour garantir un haut niveau de sécurité des biens et des personnes, de qualité, de propreté, de service et d'accueil. Garant du respect des règles légales relatives à la gestion du personnel, il/elle s'assure de leur bonne application par tous et participe au développement des compétences des collaborateurs placés sous sa responsabilité.

L'évolution au poste d'Assistant Manager Opérationnel ou Assistant(e) de Direction sera fonction de l'expérience, des compétences, de la maîtrise du poste, du volume du restaurant et/ou du nombre de salariés placés sous la responsabilité du salarié concerné.

II – SITUATION DE FONCTION « TYPE » DANS LA STRUCTURE



© Marie Etchegoyen / CAPA Pictures

© Julien Lutt / CAPA Pictures

RELATIONS AVEC L'ENCADREMENT

Direct(rices)eurs
Direct(rices)eurs-adjoint(e)s

- Assiste, soutient et met en œuvre les directives
- Force de proposition, relais d'information
- Rend compte des résultats du restaurant sur ses quarts de travail
- Rend compte des actions et résultats de son pôle d'activité

RELATIONS INTERNES

Personnel en charge de la gestion administrative et/ou du personnel
Employés du Niveau I-1 à III-3

- Exemplaire, il/elle est en mesure de fédérer, de mobiliser
- Forme et encadre les salariés en faisant preuve de symétrie des attentions pour atteindre les objectifs commerciaux et opérationnels du restaurant
- Veille au maintien d'une atmosphère de travail agréable entre les salariés
- Communique les objectifs, s'assure de leur réalisation et informe des résultats du restaurant sur ses quarts de travail
- Rend compte des actions et résultats de son pôle d'activité

RELATIONS EXTERNES

Clients
Fournisseurs
Services officiels (Inspection du travail, Services Vétérinaires, Médecin du travail, DGCCRF...)

- Plaçant le client au centre de sa mission, il/elle va à son contact pour l'accueillir et anticiper ses attentes. Dans ce cadre, il/elle est attentif à la clientèle, en étant présent(e) au sein des zones de services pour s'assurer qu'ils reçoivent, avec une attitude authentique, généreuse et accueillante des équipes du restaurant :
 - ↳ un excellent service en termes d'accueil et de satisfaction
 - ↳ le meilleur QSP possible
- Gère les réclamations, remarques et suggestions de notre clientèle et les éventuels incidents
- Représentant de l'image du restaurant et de l'Enseigne auprès des Services Officiels, il/elle se montre coopérati(ve)f, professionnel(le) et courtois(e)

III – SYNTHÈSE DE LA FONCTION : ATTRIBUTIONS ET RESPONSABILITÉS

Peut être amené(e) à effectuer toute autre tâche de polyvalence qui pourrait s'avérer nécessaire à la bonne marche du restaurant

Adoptant en toute circonstance, une présentation soignée et professionnelle, et un comportement en cohérence avec l'image de l'Enseigne, l'Assistant(e) Manager Opérationnel / Assistant(e) de Direction veille à chaque instant à véhiculer une image employeur positive et gère l'ensemble des domaines suivants au sein du restaurant dans lequel il/elle exerce ses responsabilités :

I – ASSURE LA QUALITÉ DU SERVICE ET L'ACCUEIL DES CLIENTS

- Place le client au centre de ses préoccupations : en charge du service à la clientèle, il/elle va à son contact pour l'accueillir et anticiper ses attentes. Dans ce cadre, il/elle s'assure qu'ils reçoivent, avec une attitude authentique, généreuse et accueillante au sein des différentes zones de service et de commande :
 - ☞ Une relation personnalisée
 - ☞ des attentions privilégiées
 - ☞ un excellent service en termes d'accueil et de satisfaction
 - ☞ le meilleur QSP possible
- Exerce sa vigilance afin d'aller au-devant des attentes des clients
- Coache ses équipes pour assurer un haut niveau de qualité de service
- Incarne les valeurs et attitudes de la Culture Service qu'il/elle explique et transmet en veillant à son respect par chacun
- Adopte en toute circonstance une présentation et un comportement en cohérence avec l'image de l'Enseigne
- Veille au confort, à la propreté et à la convivialité du restaurant
- Peut être amené(e) à effectuer toute tâche qui pourrait s'avérer nécessaire à la bonne marche du restaurant : accueil clientèle, prise de commande (comptoir, drive, bornes...), service à table, préparation et production des produits, nettoyage, etc...
- Répond aux attentes de nos clients, les aide à résoudre leurs difficultés et gère efficacement leurs réclamations, remarques ou suggestions éventuelles
- Explique aux clients consommant sur place la démarche Re Use et leur indique que la vaisselle est à mettre dans le bac de tri prévu à cet effet en fin de repas (*aide également les clients si besoin au niveau du meuble de tri des déchets*)
- Définit ses priorités en fonction des observations réalisées sur la qualité du service offert aux clients
- S'assure que le tri est effectué en salle (vaisselle et déchets dans les bacs appropriés), et que les sacs de déchets sont passés au scanner avant de les entreposer à l'endroit approprié au sein du restaurant

II – GESTION OPERATIONNELLE DU RESTAURANT

Gestion de Quart :

- Prépare et organise le quart de travail sur l'ensemble des zones en utilisant les outils appropriés (*contrôle pré-quart, SIR prépa quart, etc*), renseigne les prévisions de ventes et les plannings
- Fixe et renforce le respect des standards de performance et l'atteinte des objectifs opérationnels et financiers pour lui-même et ses équipes
- Prépare et maintient un positionnement adapté des employés et optimise les ressources opérationnelles (*coordonne les pauses, contrôle les coûts de main d'œuvre, etc*)
- Vérifie et corrige les procédures de production
- S'assure que le stock de vaisselle Re Use, propre, trié, rangé et à sa disposition, est cohérent avec l'activité commerciale du restaurant sur son quart de travail (*organise le rythme du nettoyage de la vaisselle Re Use au sein du restaurant, ou, si le lavage de la vaisselle est réalisé en dehors du restaurant, la rotation des stocks de vaisselle propre/sale*)
- Gère le quart, identifie les zones de danger et prend les décisions pour agir si nécessaire
- Réalise de manière précise et régulière le chemin de contrôle
- Veille et/ou met en place et/ou met à jour des outils publicitaires, de communication et de commande sur les supports appropriés (*affichage et/ou programmation informatique*) : Affichage DGCCRF, PLV, Publicité, nouvelles campagnes, commande en ligne, informations des employés : bandes de formation, informations de la composition des nouveaux produits, etc), met à jour l'affichage (digital ou autre) des prix
- Maîtrise parfaitement l'ensemble des postes opérationnels et assure, si les nécessités du service l'exigent, la polyvalence à l'un des postes d'équipier polyvalent
- Met en œuvre les plans d'action retenus

Sécurité alimentaire, hygiène, propreté :

- Est le/la garant(e) du respect des procédures internes relatives à l'hygiène et à la sécurité alimentaire : applique et fait appliquer les réglementations et bonnes pratiques du plan HACCP par tous au sein du restaurant.
- Complète la LCQ et met en œuvre les actions correctives nécessaires,
- Fait le suivi des procédures de sécurité alimentaire tout au long du quart
- Vérifie que toutes les procédures d'aseptisation et nettoyage sont respectées (*nettoyage du matériel et nettoyage de la vaisselle Re-Use si réalisé au sein du restaurant - organisation des chariots, tri, entreposage et lavage de la vaisselle conformément aux procédures applicables, organisation des bacs de vaisselle propre, etc. en garantissant la qualité de lavage, tout au long des différentes étapes*)
- Accompagne les représentants des laboratoires d'analyses externes et mène les bonnes actions en cas de contrôle des services officiels
- Met en place et fait le suivi des plans d'action sécurité alimentaire du restaurant

Sécurité, entretien et développement durable :

- Maîtrise et fait appliquer les normes et procédures de sécurité des biens et des personnes
- Respecte les politiques de comptage des caisses, dépôt et ramassage de fonds. Procède en qualité de préparat(rice)eur ou vérificat(rice)eur, au comptage des recettes et/ou à la préparation des dépôts conformément aux procédures applicables. Procède au ramassage de fonds. S'assure du respect des politiques de caisse (comptage des caisses, contrôle surprise, promotions et remboursements)

- S'assure de la présence et du bon fonctionnement des différents équipements, et signale toute anomalie
- Assure et fait le suivi et contrôle les tâches quotidiennes du Plan d'Entretien Préventif du restaurant (*machine jus d'orange, shake sundae, etc*)
- Peut être amené(e) à élaborer le plan de propreté intérieur et extérieur du restaurant, et dans tous les cas, veille à leur mise en œuvre et leur respect par tous au sein du restaurant
- Connaît les règles à appliquer en cas de braquage, ou accident dans le restaurant
- Respecte et s'assure du respect par chacun de la « politique de repas employés »
- Met tout en œuvre pour assurer la prévention et un environnement sécurisant en appliquant les politiques internes
- Peut être amené(e) à établir un plan d'allumage des équipements dans un objectif d'économie d'énergie et d'équipement, et dans tous les cas, veille à sa mise en œuvre et son respect par tous au sein du restaurant

Gestion des Stocks :

- Peut assurer les commandes de produits nécessaires à l'activité du restaurant
- Effectue ou coordonne la gestion des inventaires
- S'assure du bon déroulement des livraisons (réception, organisation, etc)
- Assure un suivi des pertes brutes et complètes, des repas employés, des promos, et des condiments et peut être amené(e) à proposer des plans d'action
- S'assure que les repas et les pertes sont bien enregistrés sur chacune de ses séquences de travail

Management des équipes et gestion sociale :

- Crée une ambiance positive et dynamique, en encourageant ses équipes, en donnant à chacun des objectifs ciblés et en faisant de la reconnaissance positive afin d'encourager les prises d'initiative
- Fait preuve, en tout temps, de symétrie des attentions dans son management
- Communique de manière claire
- Communique les résultats du quart et les points d'attention
- Assure le respect du plan de formation sur son quart en mettant tout en œuvre pour faire dispenser des formations au personnel, et effectue de la formation corrective. Dans ce cadre, il/elle communique régulièrement et s'assure de la formation de la totalité du personnel pour tout nouveau produit ou promotion
- Coach les équipes, pour influencer positivement la performance du restaurant
- Gère les conflits ou situations qui peuvent impacter les clients ou les salariés avec calme et professionnalisme
- Maîtrise, respecte et fait respecter par tous les règles élémentaires de respect de la législation, notamment en ce qui concerne la durée du temps de travail
- Relais les informations liées à la gestion quotidienne du restaurant auprès de ses collègues et du directeur (absences, pannes, visites, incidents, événements particuliers, etc)

III – CONTRIBUTION A LA GESTION DES SYSTEMES D'EXPLOITATION (RH / Produits /Service/Entretien)

- Anime une équipe, fixe les objectifs
- Coordonne et communique des plans d'action pour obtenir les résultats attendus
- Met en place et effectue un suivi des indicateurs
- Peut être responsable de l'un des 4 pôles d'activité :
 - **Entretien /développement durable/sécurité** : Assure la sécurité des biens et des personnes, garantit un environnement propre, des équipements en bon état de marche et initie des comportements favorables à l'environnement.
Le /la Responsable du Pôle entretien, développement durable et sécurité doit s'assurer que tout est mis en œuvre pour assurer la sécurité des biens et des personnes, garantir un environnement propre, des équipements en bon état de marche, et initier des comportements favorables à l'environnement. Il/elle s'assure que les clients évoluent dans un environnement qui favorise une excellente expérience. Le/la responsable s'assure du respect des règles et obligation en matière de sécurité, coordonne l'entretien du restaurant à l'intérieur et à l'extérieur, optimise l'entretien et le fonctionnement des équipements dans un objectif de qualité et d'optimisation des coûts, et met en application la démarche Eco Progress.
 - **Ressources Humaines** : Assure le recrutement, analyse les besoins nécessaires à l'activité du restaurant, suit l'intégration et la formation des équipes et planifie les équipes.
Le /la Responsable du pôle Ressources Humaines est responsable du recrutement de personnes qualifiées. Il/elle valide leur profil et compétences pour porter la Culture Service. Le /la Responsable du pôle Ressources Humaines s'assure de leur formation et de leur planification pour que le personnel atteigne les objectifs du restaurant en termes d'expérience client, de ventes et de bénéfices. Le/la responsable s'assure que les intégrations se passent bien. Il/elle doit aussi faire en sorte que toute l'équipe atteigne les objectifs en matière de gestion du personnel, comme le nombre de personnes planifiées et les coûts de main d'œuvre hebdomadaires dans le respect de la législation.
 - **Produits et qualités** : S'assure du respect de la sécurité alimentaire, contrôle les coûts, et le respect des procédures de production.
Le /la Responsable du Pôle Produits / Qualité apprécie le niveau de qualité du point de vue du client pour s'assurer que le restaurant leur fournit des aliments d'excellente qualité et rapidement. Le/la responsable s'assure que nos aliments respectent toujours les normes de sécurité alimentaire, que le coût des aliments est contrôlé et que tous les employés en cuisine sont bien formés aux procédures de production tant sur les produits de la gamme que les nouveaux produits et produits promotionnels. Le/la Responsable Produits/ Qualité s'assure également que l'équipe respecte les objectifs de production en termes de Rapidité de Production, Qualité des aliments et Fiabilité.
 - **Service** : Assure une expérience client excellente, s'assure que les campagnes sont bien exécutées, que les employés aux services sont bien formés, est l'interlocuteur privilégié(e).
Le/la Responsable du Pôle Service est responsable du développement des ventes du restaurant tout en garantissant à ses clients une excellente expérience tout au long de leur parcours. Il/elle s'assure que les équipiers et les Managers mettent en œuvre les bonnes pratiques de qualité de service et d'expérience client définies dans le projet de service du restaurant. Garant de la promesse de service, il apporte des clés pour enrichir la qualité relationnelle du service. Il/elle s'assure que les campagnes sont bien exécutées, que les employés au service sont bien formés aux procédures de service ou McCafé, SAT, Commande en ligne, Salad Bar et que les zones Comptoir, Drive, McCafé, Bornes, SAT et autres voies de service sont organisées pour fournir le meilleur service possible. Le/la Responsable du Pôle Service est également responsable de s'assurer que l'équipe respecte les objectifs de performance sur les indicateurs d'expérience client
- Peut être amené(e) à être responsable d'une tâche de gestion complémentaire en cohérence avec sa responsabilité par pôle (PEP, Ecoprogress, plannings, formation, service à la clientèle, commandes de produits, etc)

IV – PROFIL REQUIS POUR LA FONCTION

PAR RECRUTEMENT INTERNE

PAR RECRUTEMENT EXTERNE

FORMATION INITIALE

Maîtrise des process opérationnels des postes en restaurant et obtention de l'ensemble des cours académiques requis et dispensés par l'Enseigne

Bac +2 à +5 de préférence en Gestion, Hôtellerie, Restauration, Distribution

EXPERIENCE NECESSAIRE

Expérience réussie au poste de Responsable de Zones et/ou Assistant(e) Manager Opérationnel pour l'Assistant(e) de Direction

1 année minimum d'expérience en termes d'encadrement de préférence dans la restauration et/ou le commerce

QUALITES & APTITUDES

- Courtois(e), souriant(e), coopérati(ve)f, calme et posé(e)
- Sens commercial et sens du service à la clientèle
- Sens du travail en équipe, il/elle laisse place à l'initiative de ses collaborateurs et l'encourage dans le respect des règles établies
- Capacité à gérer et à fédérer une équipe, il/elle communique, motive, encourage
- Enthousiaste, dynamique, organisé(e), autonome, impliqué(e), rigoureux(se)x, persévérant(e)
- Capacité d'adaptation et de remise en question
- Ayant un esprit d'équipe, calme, posé(e) et doté(e) de qualités relationnelles et managériales, il/elle communique avec ses équipes et est en capacité d'influencer les comportements pour atteindre les objectifs fixés
- Fait constamment preuve de symétrie des attentions dans son management
- Capacité d'analyse, de discernement et sens de l'observation,
- Sens de la pédagogie
- Présentation professionnelle, propre et soignée

V – COMPETENCES SPECIFIQUES & « SAVOIR FAIRE »

PRE-REQUIS

MAITRISE ET/OU PERFECTIONNEMENT

CONNAISSANCES TECHNIQUES THEORIQUES & PRATIQUES

- ↪ Titulaire du FL1/FL2
- ↪ Maîtrise des règles de sécurité alimentaire
- ↪ Maîtrise d'un pôle d'activité
- ↪ A suivi et maîtrise les formations obligatoires telles que : FCH / FCS, Fiches de Contrôles Gestes et postures, Accueil des Personnes en situation de Handicap, Adopter des comportements Durables & Responsables, Management Durable & Responsable, ...
- ↪ Maîtrise de la FE 2.0 « Culture Service » (référentiel de service et référentiel de management)

- ↪ Est titulaire de l'habilitation électrique
- ↪ Maîtrise de la législation sociale
- ↪ Maîtrise des règles de sécurité des biens et des personnes
- ↪ A suivi la formation :
 - Sécurité incendie
 - Accompagnement à la professionnalisation de la formation – *module encadrement*
 - Sauveteur Secouriste du Travail (SST)
 - Manager avec le sens du service
 - Système Gestion des Stocks (SGS)
 - Système Planning (SP)
 - Eco Progress
 - En ligne à disposition sur Campus et répondant à son niveau de responsabilité (modules d'autoformation)
- ↪ Est titulaire du RLM

**Descriptif de poste indicatif non exhaustif et non limitatif
Usage interne destiné aux équipes d'encadrement**