

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)ur
Equipe de Gestion
Personnel en charge de la gestion administrative et/ou du personnel
Responsables de Zones
Coordinat(rice)ur / 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

III – SYNTHÈSE DE LA FONCTION : ATTRIBUTIONS ET RESPONSABILITÉS

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/texte et goûts sont en tout temps respectés.

III – SERVICE AU COMPTOIR - À 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 - SÉCURITÉ

- 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 privatives du restaurant dans un excellent état de propreté, en assurant le montage, démontage des équipements, ainsi que leur nettoyage et asepsie. 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'asepsie 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, privatives, extérieures, salle de repos, toilettes privatives 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 »

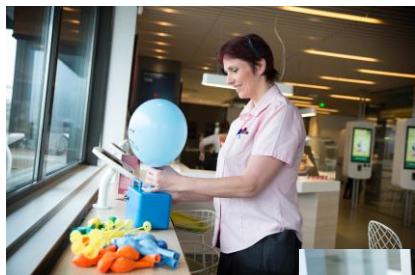
	PRE-REQUIS	MAITRISE ET/OU PERFECTIONNEMENT
CONNAISSANCES TECHNIQUES THEORIQUES & PRATIQUES	☞ A suivi l'Intégration opérationnelle ☞ La présentation de l'équipe et du fonctionnement du restaurant lui a été faite ☞ Formations obligatoires : Fiches de Contrôles Gestes et postures, Accueil des Personnes 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)	☞ 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)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
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 Hôtesse", 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

- BAFA ou équivalent apprécié
- La maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères est appréciée et peut être nécessaire en fonction du restaurant

EXPERIENCE NECESSAIRE

A démontré son aptitude au poste d'équipier polyvalent et son sens du service à la clientèle pour devenir hôte(sse)

Expérience réussie souhaitable dans l'accueil clientèle et/ou l'animation enfantine

QUALITES & APTITUDES

- 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

- ↪ 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, ...)

- ↪ 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

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, le/la Responsable de Zones 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 assiste le manager dans le cadre de ses responsabilités de gestion opérationnelle du restaurant mais aussi dans le cadre de ses responsabilités "par pôle". Le/la Responsable de Zones oriente au quotidien le travail d'une ou plusieurs équipes sur une ou plusieurs zones en les conseillant afin de contribuer à l'atteinte d'un haut niveau de sécurité alimentaire, de qualité, de propreté, de service et d'accueil.

II – SITUATION DE FONCTION DANS LA STRUCTURE



© Julien Lutt / CAPA Pictures



© Marie Etchegoyen / CAPA Picture

RELATIONS AVEC L'ENCADREMENT

Direct(rice)ur
Equipe de Gestion
Personnel en charge de la gestion administrative et/ou du personnel

- Formation
- Respect des directives, mise en œuvre des recommandations
- Relais d'information

RELATIONS INTERNES

Employés

- Forme, motive, supervise et dirige les salariés dans le but d'améliorer la qualité de production ou de service dans les différentes zones de production et/ou de service dont il/elle a la responsabilité tout en veillant au respect des normes par chacun afin de maintenir un haut niveau de sécurité alimentaire et de propreté au sein du restaurant

RELATIONS EXTERNES

Clients
Fournisseurs-Livreurs

- 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
- Gère les réclamations et les remarques négatives de premier niveau de notre clientèle
- Peut-être amené(e), sous la responsabilité de sa hiérarchie, à vérifier les bons de livraison, l'intégrité des cartons des produits livrés, la fiabilité de la commande réceptionnée, 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, le/la Responsable de Zones intervient sur l'ensemble des domaines suivants :

I – CONTRIBUE A LA SATISFACTION DES CLIENTS

- Place le client au premier plan : 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
- Sous la responsabilité de sa hiérarchie, coacher les employés pour assurer un haut niveau de qualité de service et veille au confort, à la propreté et à la convivialité du restaurant
- Communique et transmet ses connaissances en matière de Culture Service et forme les employés ; il les observe et effectue constamment de la formation corrective
- 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, etc), service à table, préparation, production des produits, nettoyage, etc
- Répond aux attentes de nos clients, les aide à résoudre leurs difficultés et gère efficacement leurs réclamations ou remarques négatives éventuelles en faisant immédiatement appel à un membre de l'équipe de gestion en cas de litige
- 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)

II – GESTION OPERATIONNELLE

Soutien opérationnel au manager :

- Préparation des quarts de travail sur l'ensemble des zones (positionnement adapté des équipes sur la/les zone(s) dont il/elle aura la responsabilité, stocks, contrôle DLC, etc)
- Peut être amené(e) à procéder aux vérifications relatives aux points de contrôles HACCP ; aux points de contrôles opérationnels notamment liés à la LCQ ; aux outils publicitaires, de communication et de commande (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...)
- S'assure qu'en fonction des besoins et objectifs du restaurant, il y a en permanence suffisamment de produits bruts (produits frais, sortie de produits congelés, etc) ; et une bonne gestion du tempering et/ou de la production en cuisine (en fonction du type de restaurant Full Kitchen/Full Restaurant) afin d'optimiser les pertes
- Vérifie que toutes les procédures de propreté, d'hygiène, d'aseptisation et nettoyage sont respectées par tous au fur et à mesure
- Veille à ce que les produits commandés soient placés dans le contenant adapté en fonction de la consommation envisagée par la clientèle
- S'assure de la présence et du bon fonctionnement des différents équipements, et signale toute anomalie
- S'assure du respect par chacun du plan d'allumage des équipements
- Réalise les tâches quotidiennes de PEP (machine à glaçons, à jus d'orange, shake sundae, etc)
- Tour de contrôle opérationnel (extérieurs, lobby, etc)
- Communique et transmet ses connaissances opérationnelles et forme les employés ; il les observe et effectue constamment de la formation corrective
- Peut-être amené(e) à se voir confier la responsabilité d'une mission annexe, en particulier type formation équipier, PEP, commandes particulières, transmission des commandes validées par sa hiérarchie, livraisons, assistance d'un manager sur son pôle de responsabilité, etc

Responsable d'une ou plusieurs zone(s) de travail :

- Met en œuvre la totalité de ses connaissances et responsabilités au profit d'une ou plusieurs zones du restaurant (comptoir, cuisine, salle clientèle, etc...) pendant un temps donné afin de coordonner personnel, équipement et produit
- Est capable sur cette ou ces zone(s) de maintenir un positionnement adapté des employés et d'optimiser les ressources opérationnelles (gestion des pauses...)
- Crée une bonne ambiance de travail en donnant à chacun des objectifs ciblés, en soutenant, en accompagnant les équipes et faisant de la reconnaissance positive et constructive afin d'encourager les prises d'initiative

Développement des compétences

Peut être amené à préparer, dispenser puis faire un suivi sur les formations opérationnelles initiales conformément au Programme de Formation Equipiers (ou de toute autre outil de formation qui pourrait être mis en place par l'enseigne) :

- En collaboration avec son responsable hiérarchique et le/la Chargé(e)/Coordinat(rice)ur de Formation, organise les sessions de validation des connaissances, les formations de suivi en fonction des besoins de formation identifiés
- Communique à sa hiérarchie le niveau de formation atteint par les Equipiers
- Intervient, auprès des Equipiers, à tout moment pour assurer les formations correctives nécessaires
- Prend régulièrement connaissance des Actus Restaurants afin de se tenir à jour des nouveautés opérationnelles et produits pour être en mesure de relayer les informations auprès de ses collègues.

III – GESTION ADMINISTRATIVE – SECURITE

- Applique et fait appliquer par tous les procédures de sécurité des biens et des personnes et relatives notamment à la gestion des caisses, écarts rendements , repas employés, pertes :

- ↳ Peut être amené à procéder 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. Peut être amené(e) à être témoin du ramassage de fond. S'assure du respect des politiques de caisse (comptage des caisses, contrôle surprise, promotions et remboursements)
- ↳ S'assure que les pertes (vides/complètes) soient correctement notées, du respect de la politique repas, etc...
- ↳ Connaît les normes et procédures de sécurité des biens et des personnes et de prévention et les fait appliquer
- ↳ S'assure du bon déroulement des livraisons (réception, organisation ...) et du rangement optimisé des stocks afin de réduire les risques d'accidents du travail (chute de cartons, ports de charges, faux mouvements, etc...)
- ↳ Connaît les règles à appliquer en cas de braquage
- Veille à ce que les niveaux de production soient régulièrement adaptés et conformes à la gamme de produits et aux consommations du restaurant
- Peut être amené à procéder au classement des Actus Restaurants après en avoir pris connaissance.

IV – GESTION SOCIALE

- Connaît les règles élémentaires de respect de la législation sur la durée du temps de travail
- Connaît et applique la procédure en cas d'accident de travail

IV – PROFIL REQUIS POUR LA FONCTION

PAR RECRUTEMENT INTERNE

PAR RECRUTEMENT EXTERNE

FORMATION INITIALE

Parfaite connaissance et maîtrise de l'ensemble des postes et des comportements attendus en matière de Culture Service. Maîtrise des savoirs de base (lecture, orthographe, calcul). Certification requise sur toutes les zones du restaurant.

EXPERIENCE NECESSAIRE

Expérience durable et réussie au poste d'équipier polyvalent. Expert sur tous les postes de travail (polyvalence à 100% et certifications sur toutes les zones du restaurant)

QUALITES & APTITUDES

- Comportement exemplaire (présentation professionnelle propre et soignée, assiduité, ponctualité, sérieux, positif)
- Rigoureux(se)x, cohérent(e), organisé(e), attentif(ve)f, observat(rice)eur, volontaire, encourageant(e)
- Garant(e) des normes et des procédures McDonald's, il/elle incarne les valeurs de la Culture Service. Il sait les expliquer et les transmettre.
- Sens de la pédagogie et aptitude à transmettre ses connaissances
- Sens du travail en équipe, qualités relationnelles
- Communication efficace, professionnelle et appropriée avec sa hiérarchie, ses collègues, les employés et clients
- Capacité à s'adapter aux situations et est en mesure d'analyser les situations avec clairvoyance
- Capacité d'appréciation du potentiel de chacun,
- Capacité "d'entrain", leadership
- Sens des responsabilités
- Maturité
- Autonomie
- Esprit d'initiative

V – COMPETENCES SPECIFIQUES & « SAVOIR FAIRE »

PRE-REQUIS

MAITRISE ET/OU PERFECTIONNEMENT

CONNAISSANCES TECHNIQUES THEORIQUES & PRATIQUES

- ↳ Parfaite maîtrise des connaissances techniques, théoriques et pratiques nécessaires au poste de formateur
- ↳ Certifications obtenues sur toutes les zones
- ↳ 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)
- ↳ Connaît les consignes de sécurité, les règles à appliquer en cas de braquage
- ↳ Connaît et applique la procédure en cas d'accident de travail

- ↳ Maîtriser la totalité des connaissances opérationnelles et Normes McDonald's
- ↳ Maîtriser le principe des relations humaines
- ↳ Avoir suivi la Formation du Formateur FE 2.0 « Culture Service »
- ↳ A suivi la formation « Accompagnement à la professionnalisation de la formation interne »
- ↳ A suivi la formation « Réussir le parcours d'intégration pour fidéliser les collaborateurs »
- ↳ A suivi la formation « Prévenir et gérer la violence »
- ↳ Etre titulaire du FL1