

Vérification Assemblage et présentation

Pré-requis : L'équipier a suivi l'intégralité du module **Assemblage/ Présentation** de la Crew Academy (minimum 1 modalité: Lire, Jouer ou Regarder) et a pratiqué sur le poste avec un formateur.

Utilise la vérification pour t'assurer que l'équipier est prêt à travailler en autonomie à ce poste.

Observe l'équipier pour vérifier qu'il adopte les comportements ou dispose des compétences indiquées en gras. Si ce n'est pas le cas, coche les comportements à améliorer :

1. S'assure que lui et son poste sont prêts.

N'est pas prêt à travailler sur le poste (hygiène, uniforme, etc.).

Le poste n'est pas prêt (stock, propreté, sécurité, etc.).

2. Lis l'écran OAT, identifie chaque type de commande (sur place, à emporter, service à table ou Curbside) et les assemble dans le bon ordre.

N'identifie pas correctement le bon canal de service pour les commandes.

N'identifie pas correctement l'ordre des commandes à assembler selon l'écran de l'OAT.

3. Assemble les commandes avec soin et efficacité, en suivant la bonne procédure d'assemblage.

N'assemble pas les commandes dans le bon ordre pour garantir la bonne température des produits.

Ne sélectionne pas la bonne taille ni le bon type d'emballage requis pour le canal de service.

N'assemble pas correctement les produits pour qu'ils tiennent bien et restent en place.

Ne sort pas les commandes lors de l'assemblage.

4. Vérifie l'exactitude des commandes, y compris tous les condiments, avant de les présenter aux clients.

Ne vérifie pas que les commandes sont correctes en comparant le ticket de retrait et les produits de la commande, y compris pour les commandes gril.

Ne respecte pas la règle « Si ce n'est pas correct, ne le sers pas ».

5. Lors de la présentation des commandes aux clients, crée un moment agréable en souriant, en établissant un contact visuel et en adressant un salut amical.

Ne présente pas les commandes avec un sourire, un contact visuel et un salut amical pour chaque canal de service.

Ne réussit pas à créer une expérience positive pour chaque client.

6. Bumpe les commandes au bon moment.

Ne bumpe pas les commandes au bon moment.

Partie spécifique au McDrive. Inclut les points 1 à 6 ainsi que les suivants.

7. Assemble les commandes dans un ordre différent lorsqu'il le faut et indique au passeur à quel moment « parker » les voitures.

Ne décide pas de « parker » les voitures au bon moment.

N'indique pas au passeur de « parker » les voitures au bon moment.

Ne communique pas lorsque les commandes « en attente » sont prêtes à être présentées.

8. Communique efficacement et positivement avec les clients au moment de présenter les commandes et/ou de parker les voitures.

Ne respecte pas la procédure de présentation des sacs aux clients.

Ne présente pas les boissons de la commande avant de parker la voiture.

N'indique pas aux clients pourquoi ils doivent avancer, combien de temps ils devront attendre ni vers où se diriger.

Partie spécifique au retrait Click& Collect. Inclut les points 1 à 6 ainsi que les suivants.

9. Présente les commandes avec retrait curbside aux clients pour créer une expérience conviviale.

Ne porte pas de gilet de sécurité lors de la présentation des commandes en retrait Click& Collect.

Ne porte pas le tablier à condiments lors de la présentation des commandes avec retrait Click& Collect.

Ne salue pas le client de façon amicale, ne lui demande pas s'il a besoin d'autre chose, ne le remercie pas et ne l'invite pas à revenir.

Partie spécifique au service à table. Inclut les points 1 à 6 ainsi que les suivants.

10. Au service à table, présente les commandes en créant une expérience conviviale aux clients.

Ne porte pas le tablier à condiments lors de la présentation des commandes aux clients.

Ne retourne pas vérifier si le client a besoin de quelque chose après quelques minutes.

Date :

Formateur :

Signature Formateur :

Equipier :

Signature Equipier :