

# Vérification Prise de commande et encaissement

Pré-requis : L'équipier a suivi l'intégralité du module **Prise de commande/ Encaissement** 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. Veille à être bien préparé et à ce que le poste et tout l'équipement soient bien prêts avant de commencer.**

L'équipier n'était pas prêt à travailler sur le poste (hygiène, uniforme, etc).

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

Ni l'équipier ni le poste n'étaient pas prêts.

L'équipement n'était pas prêt.

**2. Salue chaque client pour donner une bonne première impression.**

Ne salue pas les clients rapidement.

Ne salue pas de manière authentique et amicale.

Ne fait pas en sorte que les clients se sentent les bienvenus.

Ne demande pas aux clients s'ils utilisent l'application McDonald's (le cas échéant).

**3. Prend correctement les commandes.**

Ne confirme pas la commande auprès du client.

Ne fait pas de vente suggestive, le cas échéant.

Ne demande pas aux clients où ils vont manger (au comptoir uniquement).

**4. Permet aux clients de définir le rythme de la prise de commande sans les interrompre.**

Ne s'adapte pas au rythme du client.

Interrompt les clients pendant qu'ils commandent.

**5. Reste en contact avec chaque client tout au long du processus de prise de commande en souriant, en établissant un contact visuel et en cherchant des moyens d'« en faire quelque chose d'unique ».**

Ne communique pas avec les clients en souriant ou en établissant un contact visuel.

Ne cherche pas à « en faire quelque chose d'unique ».

**6. Respecte les procédures d'encaissement et de sécurité.**

Ne sait pas comment encaisser les paiements en espèces.

Ne sait pas comment encaisser les paiements par carte bleue.

Ne sait pas comment encaisser les paiements par mobile.

Ne sait pas comment encaisser les paiements par ticket restaurant/chèque vacances (le cas échéant).

**7. Oriente et guide le client vers la prochaine étape de son parcours.**

Ne communique pas les étapes suivantes pour les commandes sur place ou à emporter (comptoir uniquement).

Ne communique pas les étapes suivantes au McDrive.

**8. Gère efficacement les commandes click & collect.**

Ne sait pas comment rappeler les commandes click & collect.

Ne salue pas les clients ayant des commandes click & collect par leur nom (le cas échéant).

Ne sait pas comment aider les clients à gagner ou à utiliser des points fidélité (le cas échéant).

***Vérification pour les préposés à la prise de commande et encaissement au McDrive (Utiliser la partie suivante si l'équipier a suivi sa formation digitale et s'est exercé sur cette zone).***

Vérifie les points de 1 à 8 ci-dessus ainsi que les suivants :

**9. A suivi toutes les procédures de prise de commande pour créer une expérience client exceptionnelle.**

Ne salue pas le client rapidement lorsque celui-ci arrive à la borne de prise de commande (COD).

Ne confirme pas la commande affichée sur le COD.

N'annonce pas le montant total ni les étapes suivantes.

Ne suit pas les procédures de prise de commande.

**10. Suit toutes les procédures concernant l'encaissement pour créer une expérience exceptionnelle.**

Ne rappelle pas la commande avant que le client n'arrive au guichet encaissement.

Ne salue pas à nouveau le client sans attendre au guichet encaissement.

Ne respecte pas la procédure de remise de reçu suite à la demande du client.

Ne communique pas les étapes suivantes.

**11. Suit toutes les procédures de sécurité du McDrive.**

Ne verrouille pas la fenêtre avant de quitter le guichet.

Ne s'assure pas que toutes les procédures concernant les espèces sont appliquées (par exemple, fermeture de la caisse après chaque encaissement).



**Date :**

**Formateur :**

**Equipier :**

**Signature Formateur :**

**Signature Equipier :**