

PROGRAMME FL1

Fondamentaux du Leadership 1



Personnes concernées : Responsables opérationnels

Objectifs du cours :

- ❖ Développer l'état d'esprit et les comportements nécessaires pour manager et accompagner efficacement les changements
- ❖ Découvrir comment opérer la transition de contributeur individuel à responsable.
- ❖ En découvrir davantage sur les préférences des styles comportementaux, l'intelligence émotionnelle et la communication qui renforcent la confiance et le respect et permettent d'apporter de l'authenticité dans la relation aux équipiers et aux clients.
- ❖ Mettre en pratique l'activation de la motivation, la prise de décision et les compétences de délégation pour augmenter les chances de réussite de l'équipe et atteindre les objectifs.
- ❖ Gagner en efficacité dans la gestion des problèmes liés à un équipement informatique.
- ❖ Montrer aux participants la nécessité de faire respecter les bonnes pratiques d'hygiène pour garantir des produits sains.
- ❖ Faire progresser en tant que manager culture Service pour « générer fierté, plaisir et performance dans l'exercice des métiers au quotidien ».
- ❖ Sensibiliser les responsables de zone ou de quart sur leur responsabilité à faire appliquer les règles de sécurité et l'impact potentiel en cas de manquement.

AGENDA de la semaine

MARDI (7h30)	08h45 – 09h35 09h50 – 11h45 12h45 – 15h55 16h10 – 17h40	Introduction Fondamentaux du Leadership 1 Jour 1 Fondamentaux du Leadership 1 Jour 1 Sécurité Alimentaire
MERCREDI (7h55)	08h45 – 10h15 10h30 – 12h10 13h10 – 18h10	Sécurité Fondamentaux du Leadership 1 Jour 2 Fondamentaux du Leadership 1 Jour 2
JEUDI (5h20)	08h45 – 12h30 13h30 – 14h30 14h40 – 15h30 15h45 – 16h30	Enchantez vos Clients Gestion de l'Equipement Informatique Test final Remise des Diplômes

La pédagogie est active et participative. Elle alterne :

- Les apports d'information des animateurs, qui sont formateurs
- Les mises en pratique sous forme d'exercices et d'études de cas
- La définition d'outils adaptés aux situations professionnelles des participants
- La remise de supports de cours

Contenu du cours FL1

Le Jour 1 est axé sur l'acquisition, par les participants, d'une meilleure conscience de soi :

- ▶ Discuter des caractéristiques d'un responsable de quart idéal
- ▶ Développer sa compréhension de ce que sont les comportements de Leadership
- ▶ Rédiger un descriptif de mission de responsable de quart
- ▶ Prendre conscience de ce qu'est l'intelligence émotionnelle
- ▶ Comprendre les styles comportementaux
- ▶ Établir des liens avec les autres grâce aux principes d'une communication efficace

Fondamentaux du Leadership 1

Le Jour 2 se rattache à l'acquisition des compétences de Leadership en donnant aux participants les outils dont ils ont besoin pour interagir efficacement avec les autres.

- ▶ Motiver les autres
- ▶ Donner du feedback
- ▶ Coacher pour réussir
- ▶ Déléguer efficacement
- ▶ S'engager personnellement

Gestion de l'équipement informatique

- ▶ Comprendre le schéma et le réseau informatique
- ▶ Identifier les solutions récurrentes à apporter au travers de cas pratiques
- ▶ Comprendre l'importance de l'utilisation d'une méthodologie
- ▶ Connaitre les outils à disposition pour mieux identifier les problèmes et apporter les bonnes solutions

Sécurité alimentaire

- ▶ Comprendre le contexte légal de la sécurité alimentaire
- ▶ Comprendre la logique de la démarche HACCP et en quoi elle répond à la réglementation.
- ▶ Le rôle et les responsabilités du responsable de quart.
- ▶ Remplir correctement la liste contrôle qualité
- ▶ Appliquer concrètement cette démarche dans le restaurant au travers d'exercices pratiques.
- ▶ Apprendre à réagir correctement en cas de plainte client, de visite des services officiels

Enchanter vos clients

- ▶ Rappeler la démarche Culture Service McDonald's
- ▶ Apprendre à connaitre ses clients, quelles sont leurs attentes et les attentes personnalisées qui vont les enchanter.
- ▶ Prendre plaisir à entrer en relation avec différents profils de clients lors des signatures de service
- ▶ Accueillir tous les feedback clients de façon positive et reconquérir les clients insatisfaits
- ▶ Gérer les situations délicates.

-
- ▶ Mise en place de procédures de sécurité.
 - ▶ Prévention au quotidien.
 - ▶ Réaction face au non-respect des procédures.
 - ▶ Sécurité des biens
 - ▶ Contrôle des recettes
 - ▶ Ramassage des fonds
 - ▶ Dépôts en banque
 - Sécurité des biens et des personnes**
 - ▶ Le Service à la caisse
 - ▶ Politique d'accès au restaurant
 - ▶ Protection de l'information
 - ▶ Sécurité des personnes
 - ▶ Vol à main armée
 - ▶ Alerte à la bombe
 - ▶ Menace terroriste
 - ▶ Règle des 3 et méthode échelonnée
 - ▶ Responsabilité pénale
 - ▶ Formation à la sécurité
-