

**OBJECTIFS & COMPÉTENCES  
PROFESSIONNELLES VISÉES**

- Connaître la culture commerciale de l'enseigne et les spécificités de la restauration rapide
- Maîtriser les basiques de la relation client et accompagner les consommateurs dans leur parcours d'achat
- Savoir gérer le stress lié aux rushs et exécuter rapidement des tâches d'assemblage, production, encaissement...
- Communiquer efficacement avec ses collègues et s'intégrer dans l'organisation du travail du restaurant
- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement au travail

POE\_EP

**270h à 298h de formation  
- 8 à 9 semaines**

179 à 200 heures de formation en centre  
91 à 98 heures de stage en entreprise

**Prérequis et accessibilité**

Être demandeur d'emploi inscrit à France Travail.

Faire preuve de dynamisme,

Capacité à intégrer des procédures, à gérer le stress et à travailler en équipe.

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter.

**Moyens pédagogiques et encadrement**

Formation dispensée en présentiel et/ou à distance par des formateurs professionnels expert du commerce ou de la restauration rapide : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle et projet fil rouge tout au long du parcours. Témoignages, échanges avec des professionnels en activité



**LIEU DE FORMATION**

À Modula Formation et en entreprise  
(Limoges et Bordeaux) et/ou  
à distance si besoin



**ADMISSION**

Réunion d'information collective  
Dossier de candidature  
Entretiens de motivation (avec Modula  
Formation puis avec l'employeur)



**ÉVALUATION - CERTIFICATION**

Certification SST (sauveteur secouriste du  
travail)



**Débouchés et suite de parcours :**

- Employé(e) polyvalent(e) de restauration rapide chez McDonald's (Limoges) ou Eat Salad (Bordeaux)
- Évolution possible vers Assistant Manager et Manager d'Unité Marchande

[www.modula-formation.com](http://www.modula-formation.com)

## INTRODUCTION

- Journée d'intégration et de cohésion
- Tour d'horizon du métier et fondamentaux de la restauration rapide
- Les différents types de restauration (traditionnelle et rapide)
- Les grandes spécificités de la relation client dans la restauration rapide et le BA-BA de l'accueil du client chez MCDONALD'S ou Eat Salad
- La cartographie des métiers et leurs évolutions
- Les perspectives de compétences recherchées dans la restauration rapide
- Les caractéristiques d'un bon(ne) équipier(ère) polyvalent(e)
- Les perspectives de carrière dans la restauration rapide

## LA CULTURE COMMERCIALE

- L'histoire, les valeurs et la « culture » de MCDONALD'S / Eat Salad
- Les grandes évolutions de la stratégie commerciale et du service dans la restauration rapide
- Les spécificités et le positionnement de l'enseigne par rapport aux autres acteurs de la restauration
- Compréhension du concept de culture d'entreprise et son influence sur le métier d'équipier polyvalent
- Les messages importants à passer et les valeurs à véhiculer dans la relation client
- La politique RSE de l'enseigne MCDONALD'S ou Eat Salad

## LA PLANIFICATION DES TÂCHES ET LES DIFFÉRENTES MISSIONS DE L'ÉQUIPIER POLYVALENT

- La présentation des différentes tâches de l'équipier polyvalent
- L'intégration des procédures de planification du travail de l'enseigne
- La compréhension des contraintes des différents postes par des mises en situation
- Observation des équipiers polyvalents à l'aide d'une grille co-construite avec le formateur
- L'apprentissage de la carte et des recettes avec les différentes étapes d'assemblage
- Initiation aux tâches de préparation, remplissage et ré-alimentation
- Les informations essentielles à retenir sur la cuisson et la fabrication des produits

## LE SERVICE DANS LA RESTAURATION RAPIDE

- La présentation physique de l'équipier(ère)
- L'accompagnement du client dans son parcours d'achat et la prise en compte de ses éventuels besoins spécifiques
- Les spécificités de la relation clients chez MCDONALD'S ou Eat Salad
- La structure d'un argumentaire de vente simple
- La prise de congé
- La gestion des situations particulières
- Le traitement d'une réclamation client simple
- Initiation à la gestion du poste de caisse (enregistrement des marchandises vendues, encaissement des règlements, gestion du fonds de caisse...)
- La gestion des délais d'attente des commandes en informant les clients
- L'appui aux clients se présentant aux caisses libre-service
- La mise en valeur de l'offre produits et des promotions
- La gestion du flux client et le traitement des réclamations
- L'adoption d'un comportement propice à la fidélisation du client et à la prévention des litiges
- La gestion des incivilités des clients

## LA GESTION DU STRESS, LA COMMUNICATION ENTRE COLLÈGUES ET L'ENJEU DES RUSHS

- Les différentes étapes de l'intégration d'un nouveau collaborateur dans une équipe
- Les facteurs d'intégration dans une équipe et les comportements à éviter
- Les attentes d'un manager à l'égard d'un nouveau collaborateur et les comportements repoussoirs
- La gestion du stress et des pics d'activité
- Les sources de stress professionnels et les leviers d'action pour les neutraliser
- La communication efficace avec les collègues
- Le schéma de communication verbale et les risques de distorsion du message



### LE RESPECT DES NORMES D'HYGIÈNE ET DES CONSIGNES DE SÉCURITÉ (ALIMENTAIRE ET PERSONNES)

### L'IMMERSION PROFESSIONNELLE

### BILAN DE LA FORMATION ET CLOTURE

- Connaître les normes d'hygiène (HACCP, PEPS) relative à la restauration rapide
  - Les process autour des DLC et les remontées d'information nécessaires aux managers
  - Les normes d'hygiène personnelle des équipiers polyvalents
  - Les consignes de sécurité liées au nettoyage et l'utilisation des équipements
  - Les risques (chimiques, chutes, douleurs et entorses, incendies, brûlure et coupures, agression)
  - Les équipements de sécurité (les EPI, l'armoire à pharmacie, la couverture anti-feu, les extincteurs, le système ANSUL/NOBEL, les boutons « coup de poing », le DAE)
  - La gestion des accidents (feu de friteuse, blessures, malaises et agression)
  - Le nettoyage des différentes zones du restaurant et la compréhension du qui fait quoi
  - Le passage du SST (2 jours)
  - Les procédures d'urgences
- 
- La mise en pratique de l'ensemble des apports théoriques acquis en formation
  - L'augmentation de l'employabilité en effectuant une immersion professionnelle
  - La confrontation à la réalité du métier et des spécificités de l'employeur afin de donner plus de sens aux mises en situation
- 
- Réflexions sur les qualités et axes de perfectionnement révélés par le stage
  - Bilan de la formation
  - Échanges avec les apprenants sur leurs acquisitions et les points importants à ne pas oublier dans leur pratique professionnelle

