



## 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 / Responsable Opérationnel 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 / Responsable Opérationnel 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(ric)eur  
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
  - ↳ un excellent service en termes d'accueil et de satisfaction
  - ↳ des attentions privilégiées
  - ↳ le meilleur QSP possible
- Exerce sa vigilance afin d'aller au-devant des attentes des clients
- Sous la responsabilité de sa hiérarchie, coache 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

#### 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
- 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)/Coordinateur 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(ric)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'entraîné", leadership
- Sens des responsabilités
- Maturité
- Autonomie

## V – COMPETENCES SPECIFIQUES & « SAVOIR FAIRE »

### PRE-REQUIS

### MAITRISE ET/OU PERFECTIONNEMENT

#### CONNAISSANCES TECHNIQUES THEORIQUES & PRATIQUES

- ↪ Formation FCH / FCS
- ↪ Parfaite maîtrise des connaissances techniques, théoriques et pratiques nécessaires au poste de formateur
- ↪ Certifications obtenues sur toutes les zones
- ↪ Connaît les consignes de sécurité
- ↪ Connaît 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 Service Academy Equipier & Formateur Culture Service
- ↪ Avoir suivi la formation « Accompagnement à la professionnalisation de la formation interne »
- ↪ Avoir suivi la formation « Réussir le parcours d'intégration pour fidéliser les collaborateurs »
- ↪ Avoir suivi la formation « Prévenir et gérer la violence »
- ↪ Etre titulaire du TBM1