

# [POEC] Employé.e polyvalent.e de restauration rapide

## Financement



Formation professionnelle continue  
Préparation opérationnelle à l'emploi  
collective (POEC)

N° de marché :POECAKTOHCR9-0323

## Organisme responsable et contact

ACF  
Sophie Elghozi  
05.56.33.81.61  
sophieelghozi.acf@bordeauxformation.com

## Accès à la formation

### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)

### Sélection :

Inscription obligatoire par un conseiller  
en insertion professionnelle  
Information collective

### Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

### Conditions d'accès :

La poec concerne tous les demandeurs  
d'emploi inscrits à Pole Emploi, indemnisés ou  
non

### Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

### Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

Au terme de la formation, l'apprenant doit être capable de : Retranscrire l'essentiel de la culture d'entreprise KFC et se représenter le métier d'employé(e) polyvalent(e) en restauration rapide, Communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie pour assurer la cohésion d'équipe, Adopter une posture orientée client en mettant en œuvre les techniques et les comportements adaptés pour accueillir, servir et fidéliser la clientèle, Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement au travail, Participer à la prise en charge des marchandises à la réception, vérifier la conformité des produits et stocker les marchandises.

## Contenu et modalités d'organisation

1 : LE PROJET DE FORMATION La présentation personnelle des participants et de l'encadrement ACF/KFC, le déroulement de la formation et l'organisation générale du dispositif présentiel, la présentation du programme de formation et des modalités de suivi, les outils de la formation, les règles du jeu de la formation, le recueil des attentes et motivations des participants, le test de positionnement et l'activité de cohésion. 2 : LA CULTURE COMMERCIALE Les différents types de restauration (traditionnel et rapide), les différentes formes de restaurants (indépendants, franchisés et succursalistes), la cartographie des métiers en restauration et leurs évolutions, les perspectives de compétences recherchées par le secteur de la restauration, les perspectives de carrière dans la restauration et chez KFC en particulier, les compétences comportementales et techniques de l'employé(e) polyvalent(e) en restauration rapide, KFC, une entreprise qui recrute, sa taille, ses valeurs et son projet d'entreprise. 3 : LE DEVELOPPEMENT DURABLE ET LA RSE Les ressources disponibles en eau et en énergie, les conséquences sur l'environnement de la consommation de l'eau et de l'énergie, les mesures de préservation de l'eau et les économies d'énergie, les enjeux de la démarche RSE, la politique RSE de KFC. 4 : LES MECANISMES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE Le schéma de la communication verbale, les composantes du message (distinguer faits, sentiments et opinions), les risques de distorsion du message, la constitution du cadre de référence, le schéma de Merhabian, les sources de stress professionnels et leviers d'action pour les neutraliser, les attitudes refuges inefficaces, l'estime de soi et la confiance en soi, la posture du leader positif dans une équipe. 5 : L'ORGANISATION ET LA GESTION DU TEMPS La structuration du temps et les lois de gestion du temps, l'organisation d'une journée type de l'équipier dans un restaurant KFC, la priorisation des tâches au lobby, les « maladies » de la gestion du temps, les voleurs de temps et les bonnes pratiques pour les combattre. 6 : LA RELATION CLIENTELE La présentation physique de l'équipier/ l'équipière, la norme C.H.A.M.P.S.,

...

Parcours de formation personnalisable ?	Oui	Type de parcours	<b>Non renseigné</b>
---	-----	------------------	----------------------

## Validation(s) Visée(s)

### > Attestation de fin de formation

## Et après ?

### Suite de parcours

CDI ou CDD

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00346899	du 20/03/2023 au 26/04/2023	Bordeaux (33)	ACF	Non éligible	FPC	