

I. MISSIONS PRINCIPALES :

1. Service à la clientèle :

- Accueillir le client avec le sourire
- Prendre la commande
- Encaisser la commande
- Assembler la commande
- Informer le client sur l'état de sa commande en cas d'attente
- Vérifier la commande
- Remercier en fidélisant le client
- Traite les plaintes et les demandes de la clientèle

2. Propreté et bon fonctionnement du restaurant :

- Maintenir la propreté de la salle (chaises, tables, poubelles, toilettes...)
- Maintenir la propreté de la terrasse (chaises, tables, poubelles...)
- S'assurer du bon fonctionnement des machines en cuisine (nettoyage, aseptisation, ...)
- Réapprovisionner les différentes zones du restaurant (produits frais, bulk,...)
- Maintenir la propreté des autres zones du restaurant (aire de jeux, parking, ...)
- Veille au bon réglage des appareils
- Vérifie que toutes les procédures d'aseptisation et de nettoyage sont respectées

3. Cuisine :

- Respecter les normes d'hygiène personnelles
- Respecter les normes de sécurité alimentaire
- Respecter les techniques de production selon les standards de l'enseigne
- Répondre aux demandes spéciales du comptoir
- Informer le comptoir en cas de rupture ou délai d'attente

4. Intégration des nouveaux collaborateurs

- Etre responsable de l'accueil des nouveaux embauchés (visite du restaurant, faciliter la bonne intégration...)
- Former au premier poste (comptoir ou cuisine) selon les techniques de formation interne (FE : outils, FCS-FCH, FCP...)
- Suivre l'évolution des formations des équipiers

5. Accompagnement :

- Identifier les écarts de normes opérationnels et y apporter une action corrective immédiate
- Fait preuve de leadership, communique ses connaissances opérationnelles
- Identifier le non respect des valeurs et du savoir-être attendu et informer sa hiérarchie
- Encourager et motiver les équipiers par de la reconnaissance positive
- Valider les connaissances pratiques via les FCP et renseigner le tableur de suivi des formations.

6. Encadrement d'équipe :

- Coordonne le personnel : répartition des tâches et des affectations sur les postes
- Met en pratique les principes de relations humaines : écoute, observation, dialogue...
- Prend immédiatement en charge les problèmes opérationnels pour apporter une solution
- Veille à la sécurité des équipes et des clients, fait appliquer les consignes de sécurité

7. Gestion du terrain et maintien du QSP (Qualité- Service-Propreté)

- Contrôle la production (contrôle le niveau de pertes, optimise le temps et la qualité de la production) en utilisant les modes de production de l'enseigne
- Contrôle les temps de retenue
- Vérifie la qualité des produits bruts et finis
- Contrôle la rotation des stocks
- Optimise la qualité du service

II. MISSIONS SPECIFIQUES

1. Réception de la marchandise
2. Contribuer, par ses retours d'expérience, à l'amélioration continue des formations (organisation, déroulement, contenu, détection des potentiels...)
3. Est responsable de l'un des systèmes de gestion McDonald's : plannings, formation, commandes, inventaires,...
4. Contrôle et gestion des caissons et du fond de coffre et des prélèvements

III. SAVOIR FAIRE

- Maîtrise orale de la langue française
- Aptitude au calcul mental
- Maîtrise des normes et des procédures de l'enseigne
- Capacité d'organisation
- Connaissances d'Excel et de Word
- Connaissances de la législation du travail (contrats, durée du travail, temps de repos...)
- Analyse des données issues du terrain (écarts rendements, main d'œuvre, marge ...)
- Donner des objectifs clairs et mesurables
- Connaître les procédures de prélèvements et de dépôts d'argent

IV. SAVOIR ETRE

- Ponctualité
- Dynamisme
- Adaptation
- Résistance au stress et à la pression
- Qualités relationnelles (clients, équipe, hiérarchie)
- Orientation résultat
- Fiabilité
- Pédagogie

- Observation
- Analyse
- Force de proposition
- Transparence
- Leadership