

## Process, gestion et organisation opérationnels au sein d'un restaurant de Flammekueche.

Durée : 102 heures

Réf : SA-PROC-23 - Prix 2023/2024 : 9690€ HT

Dates : sur demande à partir de février 2024 (saformation@flams.fr)

« La procédure est la sœur jumelle de la Liberté ». Lénine

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Maîtriser la confection et le service de la Flammekueche en restauration.  
Gérer un restaurant de Flammekueche, aussi bien la salle que la cuisine, en suivant les process et les méthodes de gestion appliqués au sein de la chaîne.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation tant théorique que pratique, avec 78h (2 semaines) de formation en double sur un site pilote et un suivi de formation sur le site de destination du nouveau directeur.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 07/2023

### LA FORMATION OPERATIONNELLE :

La chronologie est à respecter, une certaine logique permet de mieux appréhender un poste si le précédent a été vécu et compris.

#### SERVEUR :

- Demi-journée d'intégration avec modules de formation expliqués par formateur + tests quizz en ligne.
- Esprit Flam's expliqué et transmis

Apprentissage de la carte : lui donner les fiches recette du bar et la carte du restaurant.

- Demi-journée de mise en situation pour les prises de commande.
- Services étape de formation en serveur avec binôme 4 jours avec formateur type DE (2midi + 2soir) : tenir seul une salle de 20 clients avec les automatismes flam's et les 5F.
- Autonomie sur les semaines à venir (midi + soir) sur une salle avec formateur qui supervise « en autonomie » : tenir seul une salle de 30 clients + fidélisation.

#### BARMAN :

Services étape de formation au bar avec binôme 2 soirs minimum avec formateur type barman (midi – soir) :

#### PARTICIPANTS

Directeurs de restaurant recrutés pour intégrer et prendre la direction d'un restaurant Flam's

#### PRÉREQUIS

Etre amené dans un délai court à prendre en charge la direction d'un restaurant Flam's

#### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum trois à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers différents moyens (QCM, mise en situation, quiz...). Le stagiaire évalue sa progression et ses acquis à l'issue de la formation.

L'intervenant valide la progression pédagogique du stagiaire et précise les outils utilisés pour la validation des acquis.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : revue théorique des outils, services en double, mises en situation, utilisation en double des outils et des méthodes de l'enseigne.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, FLAM SA fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

#### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

#### LES HORAIRES

En présentiel en situation de planning de direction d'un restaurant, 39h hebdomadaires, suivi sur plusieurs semaines.

#### MODALITÉS DE FORMATION

Sur mesure  
Inter  
Intra

connaître les machines, les contenants adaptés, le réassort et les bons gestes (priorité, servir une bière/vin, faire un cocktail)

## **AIDE-CUISINE :**

Demi-journée de formation à l'hygiène chez Flam's : les produits, les process, l'archivage.

Services étape de formation en aide-cuisine en adéquation avec les 5F:

- ⇒ appréhension des machines
- ⇒ mise en place
- ⇒ postes du four, dessert, entrées et plonge (2 services sur chaque !)
- ⇒ préparation
- ⇒ réception des livraisons
- ⇒ opérationnel en service.

8 jours en autonomie aide-cuisine sur les semaines à suivre pour prendre les bons gestes et comprendre les impératifs de service.

## **GROUPES P1 :**

L'opérationnel du groupe : Demi-journée avec formateur et Mathilde pour expliquer les groupes chez Flam's : rôle du commercial étudiant, gestion d'un groupe avant, pendant et après le service, importance de la clientèle étudiante chez Flam's, ambiance du groupe étudiant.

Services étape de formation pour les groupes étudiants ou non : à intégrer au fur et à mesure des services et des occasions. 3 services minimum, dont 2 en doublon intégral, pour une bonne appréhension et une bonne gestion de l'esprit groupe chez Flam's.

- ⇒ suivi des groupes sur le classeur de réservation, reporting fiable
- ⇒ comprend et aime l'ambiance des groupes
- ⇒ priorise les actions entre boissons et tournée de flam's
- ⇒ sait encaisser intelligemment
- ⇒ sait anticiper la fin du repas
- ⇒ sait cadrer et dicter les règles du jeu
- ⇒ connaît ses menus

## **GROUPES P2 :**

La gestion amont du groupe : Demi-journée de formation avec le formateur. Comment négocier des menus, comment négocier des partenariats, comment démarcher un BDE, comment mener un entretien avec un resp d'asso... Le formateur devra le former comme il forme ses commerciaux. Une visio sur la commercialisation de rentrée sera animée par le responsable Etudiants et sera un temps fort dans sa formation en prospection et négociation avec les groupes étudiants chez Flam's.

## **RESPONSABLE CUISINE :**

6 jours de formation avec un RC déjà en place (3 midi + 3 soirs), supervisé par un formateur type DE/DEA/RC ancien (la compétence cuisine prime sur le poste officiel)

- ⇒ Appréhender et anticiper les actions (mettre les bonnes priorités)
- ⇒ Organiser et gérer son staff suivant les compétences de chacun
- ⇒ Gestes techniques et tenue du poste tartinage
- ⇒ Communication avec la salle
- ⇒ Application HACCP (PMS de base +13 commandements cuisine)

Doit comprendre le travail en cuisine comme une globalité avec la salle. L'information doit circuler, le travail du staff contrôlé et les 5F respectés.

## **RESPONSABLE SALLE :**

4 jours de formation doublon avec un RS type DE/DEA alliant relation clientèle et management opérationnel fort et intelligent. 2 jours : ouverture et continue. 2 jours : soir et fermeture.

- ⇒ Respecter et faire respecter les 5F
- ⇒ Priorité à l'accueil du client
- ⇒ Gestion du classeur de réservation, de la feuille de jour
- ⇒ Comment faire un placement judicieux (prévisions via réservations et en flux tendu de service)
- ⇒ Priorités du service
- ⇒ Gestion d'équipe (placement des serveurs, heures de démarrage)
- ⇒ Mise en place et fermeture appropriées.
- ⇒ Gestion de la productivité.

Plusieurs postes par semaine en autonomie avec un DE/DEA présent en service (cuisine ou salle)

## **POSTE DEA/DE :**

*L'opérationnel de base est maîtrisé, il sera perfectionné au cours des 5 semaines à suivre via plusieurs services/semaine (tous postes cuisine et salle). En parallèle, le futur directeur découvrira toute la gestion d'un pdv dans sa globalité. Il faut prendre du temps hors service pour assimiler et prendre ses repères.*

**MDA** : participe à la MDA dès la 1<sup>ère</sup> semaine. Devient pro-actif dès la 4<sup>ème</sup> semaine

**COMMANDES** : est en doublon les premiers jours à suivre avec le chargé du CM et des commandes. Y passer minimum 2 matinées/semaine.

**CM** : CM hebdo en doublons avec le responsable CM : à faire inventaire + CM + analyse et PA

**SUIVI PROD** : à faire avec la feuille de brief + prod objectivée

**GESTION HYGIENE** : 9<sup>ème</sup> semaine : élaboration d'un plan d'action pour corriger ce qui ne va pas dans son restaurant formateur. Mise en place 10<sup>ème</sup> semaine : réunion, explication, application, contrôle.

**MANAGEMENT SALLE** : 11<sup>ème</sup> semaine : élaboration d'un plan d'action pour améliorer la qualité de service/fidélisation de son restaurant formateur tout en restant dans les 5F et les principes Flam's. Mise en place 12<sup>ème</sup> semaine : réunion, explication, application, contrôle.