

Le « RIFPMO » à destination des Directeurs. Recruter, Intégrer, Former, Planifier, Manager et Organiser ses équipes au sein du restaurant. Associer ses adjoints au RIFPMO.

Durée : 27 heures

Réf : SA-RIFPMO-DE- 23 - Prix 2023/2024 : 2565€ HT

Dates : 26 au 29 août 2024

Autres dates sur demande (safomation@flams.fr)

« L'art le plus difficile n'est pas de choisir les hommes mais de donner aux hommes qu'on a choisis toute la valeur qu'ils peuvent avoir ». Napoléon Bonaparte

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

Former ses adjoints à recruter, intégrer et former et manager de nouveaux collaborateurs
Savoir former ses équipes à la qualité de service

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation tant théorique que pratique, qui nécessite une implication renforcée des participants pour désinhiber et décomplexer les stagiaires vis-à-vis de l'approche

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2023

Introduction :

- Rappel sur le choix des profils et type de contrat intégrés au sein de l'entreprise
- Rappel sur la phase d'intégration
- Pas de bonne équipe sans une formation méthodique et procédurisée
- Après la formation, le management : comment entrainer ses managers
- Les particularités de notre métier : le service

PARTICIPANTS

Directeurs de restauration visant un développement de leurs compétences

PRÉREQUIS

Etre amené dans un délai court à étoffer ou renouveler ses équipes et à former ses adjoints à cet effet

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 : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- 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.

ACCESSIBILITÉ

Accessibilité à toute personne, y compris à mobilité réduite ou autre handicap.

Adresse à utiliser : safomation@flams.fr pour étudier aumieux votre demande et sa faisabilité.

LES HORAIRES

En présentiel : de 9h à 13h
et de 14h à 17h
En classe à distance : à partir de 9h00

MODALITÉS DE FORMATION

Sur mesure
Inter
Intra

Comment recruter et intégrer un collaborateur :

Le recrutement

- I. Organiser son recrutement
- II. L'entretien de recrutement
- III. L'intégration et la signature de contrat
- IV. Sketches et simulations

La formation des équipes

- I. Les principes de la formation
- II. Les évaluations de fin de service
- III. Le suivi en 5 services des serveuses – des aides cuisine – des barmen – des responsables – des chefs cuisine
- IV. La validation
- V. L'ENC (essai non concluant)
- VI. Le suivi par le siège
- VII. L'évaluation des employés déjà formés

Outils utilisés :

- Présentations PowerPoint
- Book documents remis aux directeurs
- Sketches et mises en situation, apprentissage du remplissage des fiches

Le Management Dynergique:

- I. Introduction : les principes du Management Dynergique
- II. Les principes
 - Les différents types d'entretiens
 - Le « J'ai décidé que »
 - Le « Comment d'après-vous ? »
 - L'entretien de réprimande
 - L'entretien d'évaluation
 - Les bases communes
 - Quand et pourquoi utiliser les différents types d'entretien
 - L'Empathie
 - Savoir dire « non »
 - La confiance n'exclue pas le contrôle
- III. Sketches et mises en situation

Outils utilisés :

- Présentations PowerPoint
- Fiches récapitulatives des différents entretiens
- Sketches et mises en situation, cartes de jeu de rôle

Former ses équipes à la qualité de Service :

- I. Le Cycle de Service
- II. Le Premier Contact
- III. L'Accueil
- IV. Les autres points du Cycle de Service
- V. Le service des « individuels »
- VI. Le service des groupes
- VII. Le service des « grandes tables »
- VIII. Productivité versus Qualité de service
- IX. La « présence qualitative » du management en service

Préparer la réunion « Qualité de Service » avec les employés

Outils utilisés :

- Présentations PowerPoint
- Book « Qualité de Service »
- Fiches Groupes

Pendant toute la formation : il sera régulièrement prévu un temps d'échange pour percevoir les difficultés rencontrées en formation réclamations et effectuer les ajustements en temps réel.