



FICHE EMPLOI

EQUIPIER POLYVALENT H/F

Date de la mise à jour

12/10/2021

Signature du directeur de service

Signature de la DRH

FINALITE DE L'EMPLOI

Satisfaire le client en proposant des produits de qualité, en assurant un service rapide et accueillant

ACTIVITES PRINCIPALES

- > Accueillir, vendre et servir le client, dans le respect des normes de l'enseigne.
 - > Vendre et/ou produire des produits, dans le respect des normes Burger King et de la satisfaction client
 - > Maintenir la qualité de la propreté et des conditions d'hygiène
- L'ensemble de ces missions n'est pas exhaustif et peut être susceptible d'évoluer.

SAVOIR

	Degré d'exigence
Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire	2
Techniques de vente	2
Normes et procédures de l'enseigne (vente, production, entretien et	2
Connaître les produits BK	2

SAVOIR FAIRE

	Degré d'exigence
Mettre en œuvre une règle, une méthode, une procédure	2
Gérer une relation client	2
Accueillir	2
Gérer un conflit	1

SAVOIR ETRE

	Degré d'exigence
Etre réactif	2
Attitude care	2
Maitrise de soi	2
Esprit d'équipe	2
Rigueur	2

ELEMENTS DU POSTE

REF. EMPLOI :		RATTACHEMENT HIERARCHIQUE	Directeur
INTITULE DU POSTE :	Employé Polyvalent	RELATIONS TRANSVERSES	Manager, directeur adj, équipiers, leaders
STATUT:	Employé		
classification	NI-EN PLUS NI-EN MOINS après 10 mois		

FORMATIONS OBLIGATOIRES

HYGIENE, SECURITE

ELEMENTS REMUNERATION

minima conventionnel	SMIC HORAIRE (cf convention collective)
Autre minima	cf. accord d'entreprise

PROFIL COLLABORATEUR

Profil requis: Tous profils et/ou titulaire d'un CAP/BEP restauration/services ou titulaire d'un BAC.

Evolution potentielle: Leader (H/F), Shift Leader (H/F), Manager (H/F)

Légende:

1: notion 2 : application- 3:Maitrise- 4 : Expertise



FICHE EMPLOI

EQUIPIER POLYVALENT (H/F)

L'équipier polyvalent effectue ses activités sous supervision d'un Leader, Shift Leader, Manager, Directeur Adjoint ou Directeur. Autonome dans la réalisation des tâches, il veille au respect des règles d'hygiène et de sécurité dans le but d'assurer la satisfaction client.

SOCLE COMMUN

Adopter une attitude CARE
Véhiculer les valeurs de l'entreprise
Connaître les produits BK
Orienter vers son responsable les retours clients
Respecter les normes d'hygiène, de sécurité et des process BK

ENTRETIEN DE LA SALLE

Accueillir le client avec bienveillance
Assurer l'entretien de la salle, des toilettes, des aires de jeux et des extérieurs dans le respect des procédures
Assurer toutes autres tâches liées à l'entretien et la préparation de la salle

PRODUCTION

Participer à toutes les tâches liées à la production et à la préparation des produits
Assurer l'entretien des équipements (montage, démontage, nettoyage,...)
Respecter les fiches recettes
Respecter les codages produits et des temps de cuisson
Assurer la préparation et la mise en place des matières premières

VENTE

Accueil et prise en charge du client

Appliquer l'argumentaire de vente
Utiliser la caisse et respecter les procédures de paiement
Assurer les conditions réussies d'une expérience BK
Assurer un service rapide et efficace
Donner la priorité aux clients

L'ACCUEIL CLIENT

Lorsqu'un équipier polyvalent est positionné sur les activités ci-dessous, il est détaché et dédié aux clients

Aller au contact des clients pour leur souhaiter la bienvenue dès leur entrée dans le restaurant
Orientation des clients en fonction des flux
Placement en salle : regrouper les clients isolés si besoin, éviter la réservation de places, aider les clients à trouver une place en période d'affluence
Prise en charge des retours clients pour produits remis plus tard (café/dessert) + orienter vers le manager pour toute autre demande (gestion des clients mécontents,...)
Distribution de couronnes aux enfants et goodies
Communiquer sur le système Guest Trac
Réalisation des Table Touch (interview clients)
Proposition de dégustation produits (café + découverte nouveaux produits...) sur autorisation du directeur

En fin de service

Feedback sur le déroulement du rush auprès du manager

Autre

Animation des anniversaires (voir détail formation anniversaires)
Tenue spécifique et reconnaissable sur ce créneau d'activité



Equipier polyvalent (H/F)

COMPETENCES

1 = notion : connaissance et application ponctuelle
2 = application : applique la compétence sous contrôle et supervision dans un cadre bien défini.

3 = Maitrise : mobilise la compétence régulièrement et en autonomie.
4 = Expertise : mobilise la compétence dès que nécessaire, en parfaite autonomie. Est référent et en mesure de transmettre la compétence

Définition générale de la compétences

Niveau attendu d'application de la compétences pour le poste

SAVOIR FAIRE

Gérer une relation client

Créer, développer et entretenir une relation avec un client au sein de son domaine d'activité en vue de le fidéliser et de lui garantir une qualité de service

Niveau 2 = Application

L'équipier polyvalent porte une attention particulière à la fidélisation du client à la qualité du service client à travers l'application des procédures d'hygiène, de production, de service mais également par la relation qu'il établit avec le client.

Accueillir :

Écouter en faisant preuve d'amabilité et traiter une demande ou un besoin émis par une personne, un public, en y répondant directement ou en l'orientant vers la personne, le service compétent

Niveau 2 = Application

L'équipier polyvalent client est en capacité d'accueillir et orienter les clients dans le respect des règles et pratiques définies dans son restaurant.

Mettre en œuvre une règle, une méthode, une procédure :

Exécuter un ensemble de règles, de bonnes pratiques et de mesures adaptées à une activité dans une situation spécifique par une mobilisation des moyens appropriés

Niveau 2 = Application

L'employé polyvalent, sur sa zone, son périmètre, est en capacité de mettre en œuvre les bonnes pratiques inhérentes à son activité ainsi que les méthodes et procédures de l'enseigne.

Gérer un conflit :

Analyser et résoudre une situation dans laquelle un mécontentement s'exprime, des points de vue ou des intérêts s'opposent

Niveau 1 = Notion

L'employé polyvalent est capable de garder son calme envers un client mécontent et de l'orienter vers la personne en charge de la résolution de ce type de conflit

SAVOIRS ETRE

Être autonome

Exercer ses activités sans constante supervision, s'organiser en prenant des initiatives dans un cadre de responsabilité défini

Niveau 2 = Application

L'employé polyvalent prend des initiatives dans des domaines spécifiques et préalablement définis par le directeur de restaurant.

Etre réactif:

Répondre rapidement et de manière appropriée aux sollicitations, en particulier dans les situations d'urgence.

Niveau 2 = Application

L'employé polyvalent a pour priorité le client et est capable de faire face aux situations nécessitant une réponse rapide en gardant son calme et en adoptant une communication adaptée pour le satisfaire.

Maitrise de soi:

Contrôler ses émotions, conserver son sang-froid en toute circonstance, en particulier dans les situations d'urgence et de forte tension.

Niveau 2 = Application

L'employé polyvalent sait conserver son calme face à des clients mécontents, et est en capacité de répondre à un niveau d'insatisfaction basique et de les orienter précisément et rapidement vers le bon interlocuteur.

Rigueur:

Respecter une méthodologie de travail du début jusqu'à la fin avec la même intensité et la même minutie.

Niveau 2 = Application

L'employé polyvalent sait respecter dans sa totalité une règle ou un protocole lié à son activité dans le but d'assurer en finalité la satisfaction client. Il est ponctuel et respecte les règles de vie du restaurant.

Avoir l'esprit d'équipe:

Coopérer avec autrui et contribuer, au sein d'une équipe ou d'un projet, à l'atteinte d'un objectif commun.

Niveau 2 = Application

L'équipier polyvalent sait communiquer avec ses collègues et respecter les consignes dans le but d'assurer la qualité de service. Il collabore activement et apporte aisement son aide à ses collègues