

III – SYNTHÈSE DE LA FONCTION : ATTRIBUTIONS ET RESPONSABILITÉS

I – ACCUEIL ET SATISFACTION DE NOTRE CLIENTÈLE

- Place le client au premier plan: en charge du service à la clientèle, s'assure que celle-ci reçoive le meilleur accueil et soit entièrement satisfaite de son expérience au sein du restaurant (qualités relationnelles, rapidité du service à la clientèle, qualité de nos produits, etc) en ayant une attitude authentique, généreuse et accueillante
- Peut être amené(e) à effectuer toute tâche qui pourrait s'avérer nécessaire à la bonne marche du restaurant : accueil clientèle, prise de commande (comptoir, bornes...), service à table, nettoyage, etc.
- Répond aux attentes de nos clients, les accompagne et les aide dans leurs choix (gamme de produits et composition)
- Aide les clients à résoudre leurs difficultés et gère efficacement leurs réclamations, remarques ou suggestions éventuelles en faisant immédiatement appel à un membre de l'équipe de gestion en cas de litige, etc

II – QUALITÉ - PRÉPARATION DES PRODUITS

- Peut être amené(e) à être affecté(e) successivement ou en même temps sur un ou plusieurs postes en cuisine ou Salad Bar afin de préparer les différents produits destinés à notre clientèle dans le strict respect des normes de sécurité alimentaire afin notamment de leur proposer des produits de qualité, frais et servis chauds : frites, garniture des sandwiches, cuisson des viandes, préparation des pains, préparation des salades, etc
- De sorte à obtenir une entière satisfaction de notre clientèle, la production de ces différents produits s'effectue conformément aux Fiches de Contrôle de Poste (F.C.P), dans le respect des normes d'hygiène (F.C.H) et de sécurité (F.C.S) et aux procédures et normes de qualité de service de l'Enseigne. Nos standards de qualité en termes d'apparence, température/texture et goûts sont en tout temps respectés.

III – SERVICE AU COMPTOIR - A TABLE – DRIVE – SERVICE DES COMMANDES DIGITALES

- Peut être amené(e) à être affecté successivement ou en même temps sur un ou plusieurs postes au comptoir afin de préparer les différents produits destinés à notre clientèle : prendre les commandes, encaisser les commandes, préparation des frites, des boissons, des desserts, assembler les repas, etc).
- Peut être amené(e) à être affecté(e) au sein de l'une des autres zones de services du restaurant :
 - ↳ service à table (SAT) afin de servir à notre clientèle, assise à table, les produits de leur commande en attente, assemblés sur un plateau
 - ↳ service au Drive, afin de servir à notre clientèle, en service au volant, les produits de leur commande en attente, assemblés dans un sachet
 - ↳ service à la commande sur tous types de supports digitaux (bornes, tablettes, etc)
- De sorte à obtenir une entière satisfaction de notre clientèle, le service s'effectue conformément aux Fiches de Contrôle de Poste (F.C.P), dans le respect des normes d'hygiène (F.C.H) et de sécurité (F.C.S) et aux procédures et normes de qualité de service de l'Enseigne. Nos standards de qualité en termes de service à la clientèle sont en tout temps respectés : fiable, accueillant, généreux, authentique et rapide.

IV – PROPRETÉ – ORGANISATION - SÉCURITÉ

- Signale tout problème de sécurité au responsable de quart (chaise cassée, nez de marches endommagés, toilettes qui fuient, colis suspects, nuisances au confort et à la sécurité des clients ...)
- De sorte à conserver un restaurant propre en permanence, maintient constamment :
 - ↳ son poste de travail dans un excellent état de propreté
 - ↳ l'approvisionnement de son poste de travail
 - ↳ l'ensemble des zones publiques et privatives du restaurant dans un excellent état de propreté, en assurant le montage, démontage des équipements, ainsi que leur nettoyage et aseptisation. Le nettoyage de la salle clientèle fera l'objet d'une attention particulière de sorte à veiller à garantir un QSP maximal à notre clientèle (vide les poubelles, nettoie le sol, débarrasse les plateaux, et nettoie les tables, nettoie les vitres et les portes, réapprovisionne les distributeurs de serviette et de paille, vérifie et nettoie le cas échéant les toilettes toutes les 30mn et toutes les 15mn en cas de forte affluence, vérifie et remplit les distributeurs de papier hygiénique, de savon, en nettoie le sol et les miroirs, s'assure que le sèche main fonctionne, etc)

Le nettoyage de l'ensemble de ces zones et/ou postes s'effectue en tout temps dans le respect des procédures de nettoyage et d'aseptisation avec une utilisation appropriée des produits et matériels.

V – POLYVALENCE

La polyvalence s'entend par la possibilité d'être affecté, à chaque reprise du travail (ou au cours du travail) à l'un des postes suivants (liste non exhaustive), et généralement, toutes autres tâches qui pourraient s'avérer nécessaires à la bonne marche du restaurant

- Accueil clientèle
- Prise de commande (comptoir, borne, digital, etc)
- Service à la clientèle au comptoir (tenir la caisse enregistreuse, assembler et servir les repas, ...) ou sur des zones de service ou canaux de commandes différents (salad bar, drive, bornes, etc) de manière courtoise et rapide en s'assurant de la qualité des aliments leur étant servis et en respectant les ordres d'assemblages, etc
- Manipulation de l'équipement de production (frites, boissons, desserts, toaster, grill, etc.) dans le respect des bonnes pratiques environnementales (respect du plan d'allumage).
- Préparation des produits (pains, condiments, etc)
- Nettoyage au fur et à mesure de la salle clientèle, des postes de travail et d'une façon générale du restaurant (parties publiques, privatives, extérieures, salle de repos, toilettes privatives et publiques, etc)
- Déchargement des camions de provisions et rangement des provisions, transfert des aliments de la zone de stockage à la cuisine- comptoir, dans le respect des DLC et des règles de manipulation et de manutention, etc
- Vider et nettoyer les poubelles,
- Faire la plonge en respectant les 7 étapes de nettoyage