

# PROGRAMME FL2

## Fondamentaux du Leadership 2

---



### **Personnes concernées :**

Responsables de zone, Responsables opérationnels, Assistants de Direction

### **Objectifs du cours :**

- ❖ Perfectionner et affiner les compétences de communication et la capacité opérationnelle à gérer efficacement un quart.
- ❖ Travailler en équipe sur une étude de cas afin d'améliorer la performance opérationnelle et les résultats commerciaux d'un restaurant.
- ❖ Réviser en commun la connaissance des systèmes, les compétences opérationnelles et humaines qu'il faut avoir pour analyser les données à disposition, prendre des décisions, et améliorer les résultats.
- ❖ Mettre en pratique la prise de décision en équipe afin de déterminer des stratégies d'amélioration dans un environnement sécurisant tout en observant les impacts sur la satisfaction des clients, l'engagement de l'équipe et les résultats opérationnels.
- ❖ Acquérir les connaissances, le savoir-faire et les comportements nécessaires pour garantir que les clients reçoivent des produits de qualité et pour valoriser nos produits auprès des clients.
- ❖ Gagner en expertise dans la gestion des problèmes liés à un équipement informatique.

## AGENDA de la semaine

---

<b>MARDI (6h55)</b>	08h45 – 10h05 10h15 – 12h10 13h10 – 17h05	Introduction Fondamentaux du Leadership 2 Jour 1 Fondamentaux du Leadership 2 Jour 1
<b>MERCREDI (7h30)</b>	08h45 – 09h55 10h10 – 11h45 12h45 – 16h00 16h15 – 17h45	Fondamentaux du Leadership 2 Jour 2 Fondamentaux du Leadership 2 Jour 2 Fondamentaux du Leadership 2 Jour 2 Gestion de l'Équipement Informatique
<b>JEUDI (5h30)</b>	08h30 – 12h15 13h15 – 14h15 14h30 – 15h15	Ambassadeur Qualité Test final Remise des Diplômes

La pédagogie est active et participative. Elle alterne :

- Les apports d'information des animateurs, qui sont formateurs
- Les mises en pratique sous forme d'exercices et d'études de cas
- La définition d'outils adaptés aux situations professionnelles des participants
- La remise de supports de cours

---

## Contenu du cours FL2

---

### Fondamentaux du Leadership 2

Le Jour 1 permet aux participants de discuter de leur parcours de formation et, à travers le prisme de la rentabilité, de réfléchir au perfectionnement de leurs compétences de leadership et de gestion de quart en matière de communication et d'exploitation.

- ▶ Gérer dans une optique de rentabilité : mettre en évidence les points clés de la rentabilité en restauration et la façon dont un leadership et une gestion de quart efficaces peuvent y contribuer
- ▶ Perfectionner ses compétences de communication : renforcer ses compétences de communication en affinant ses compétences de coaching et en apprenant à gérer les conversations difficiles et les conflits

Le Jour 2 est conçu pour donner aux responsables de quart un aperçu du Programme de Performance Opérationnelle et des avantages qu'ils peuvent en tirer.

- ▶ Programme de Performance Opérationnelle : présenter le PPO et la façon dont il améliore l'exploitation du restaurant et l'expérience client.
- ▶ Définir les trois systèmes principaux
- ▶ Analyser les écarts de performance : définir les outils et la pensée analytique qui sous-tendent le PPO.
- ▶ Présenter la Culture opérationnelle nouvelle génération, les comportements qui y sont liés et qui soutiennent l'état d'esprit axé sur l'amélioration continue.
- ▶ Permettre aux participants de mettre en pratique leurs connaissances et leurs compétences dans le cadre d'une activité au cours de laquelle ils examineront, évalueront, identifieront et prendront des décisions, dans le but de gérer des quarts plus rentables dans leur restaurant.

▶

---

### Gestion de l'équipement informatique

- ▶ Rappeler la méthodologie de résolution des problèmes informatiques
- ▶ Renforcer les connaissances sur le fonctionnement en réseau et sur les différents équipements de la baie informatique
- ▶ Identifier les solutions à apporter au travers de cas pratiques
- ▶ Connaître les outils à disposition pour mieux identifier les problèmes et apporter les bonnes solutions

---

### Ambassadeur Qualité

- ▶ Acquérir les connaissances, le savoir-faire et les comportements nécessaires pour garantir que les clients reçoivent des produits de qualité et pour valoriser nos produits auprès des clients :
  - ▶ Connaître et être fier de l'origine de nos produits
  - ▶ Être fiers de les préparer et de les servir
  - ▶ Savoir en parler et les mettre en valeur.
- ▶