

# Manager son équipe avec le Sens du Service

01/2024

## Objectif de la formation :

- ✦ S'approprier et transmettre les attitudes et signatures de service à l'image de la Culture Service McDonald's

## A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- ✦ Pratiquer les Signatures de Service avec son équipe
- ✦ Aller vers le client et accueillir les feedbacks positifs et négatifs
- ✦ Identifier et partager les comportements d'accueil et de service
- ✦ Débriefing et motiver l'équipe après un service, valoriser les initiatives



## Méthodes pédagogiques :

- ✦ Les thèmes sont traités selon une méthode participative avec jeu de rôle et/ou exercices pratiques filmés. L'animation utilise les réflexions individuelles et en petits groupes.
- ✦ Chaque participant reçoit un manuel personnalisé qui reprend les principaux messages, outils, exercices, utilisés durant la formation. Ce support permet la prise de notes et facilite la mémorisation.

## Modalités d'évaluation et de suivi des résultats de l'action :

- ✦ A la fin de chaque module, il est demandé au participant de noter ce qu'il a retenu et qu'il va mettre en pratique
- ✦ En fin de session un plan d'action individuel est exprimé et écrit sur ce que l'apprenant va mettre en œuvre à l'issue de la formation avec les nouvelles compétences
- ✦ Des exercices de mises en pratique permettent d'évaluer le participant sur ses compétences managériales

## Logistique :

- ✦ Les formations se déroulent dans une salle de formation (qui peut aussi être un bureau McDonald's) pour la partie théorique,
- ✦ Le séminaire débute à 8h45, la salle doit être accessible dès 08h15. Si possible, prévoir café/thé d'accueil pour les stagiaires.
- ✦ **Prévenir les participants de venir en tenue de travail McDonald's.**
- ✦ **Matériel à fournir : 1 écran, 1 rallonge multiprises. Si certains éléments demandés vous font défaut, n'hésitez pas à nous contacter, nous trouverons une solution.**
- ✦ L'animateur du Temps du Client apporte son ordinateur, son vidéoprojecteur ainsi que sa caméra équipée d'un matériel d'enregistrement sonore individualisé.



**Public :** Directeurs, Adjoints, Managers

**Prérequis :**

■ TBM1

**Nombre de participants :** 8 à 12 pers.

**Durée :** 1 jour (8 heures de formation). Les horaires sont détaillés dans la fiche «contenu et déroulement de la formation».

**Coût :** 240 €HT par personne, déplacement de l'animateur et supports des participants compris, hors frais de location de salle éventuels.

**Intervenants :** Philippe Chazal Ce formateur ont une triple expertise : La relation client, le management, et une expérience de formation dans les restaurants McDonald's depuis 15 années.

## Contenu et déroulement

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	<b>Accueil</b>	
09h00 10h00	<b>Manager avec le Sens du Service : enjeux et objectifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Identifier les enjeux pour le client, l'équipe, les managers</li> <li>✦ La Symétrie Des Attentions™, La mission du manager dans la démarche Culture Service</li> <li>✦ Comprendre son rôle découvrir son style relationnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Vidéo Culture Service</li> <li>✦ Travail de groupe : les attentions clients</li> <li>✦ Autodiagnostic Style Relationnel</li> </ul>
10h10 11h00	<b>S'approprier les Signatures de Service</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Les moments de vérité des parcours client drive et restaurant</li> <li>✦ Identifier les attitudes de service à partager avec l'équipe</li> <li>✦ Pratiquer les 3 Signatures de Service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Vidéo parcours client</li> <li>✦ Exercice Grille a remplir</li> <li>✦ Echange sur les bonnes pratiques des parcours clients</li> </ul>
11h10 12h00	<b>Recueillir le feedback d'un client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Les 4 principes de réussite pour entrer en contact avec un client Oser poser des questions ouvertes et de relance</li> <li>✦ Savoir écouter un client</li> <li>✦ Poser des questions personnalisées, alternatives et de reformulation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Tableau : questions ouvertes</li> <li>✦ Training feedbacks clients</li> </ul>
12h 00 12h30	Préparation scenarios Safari avec grilles d'observation/ supports de débriefing	
12h30 14h30	<b>Safari visite des enseignes sélectionnées avec grille d'observation</b> Identifier les bonnes pratiques de culture service dans d'autres enseignes Restauration commerciale et non restauration	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
15h00 16h00	<b>Restitution des visites mystère</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Présentation des points+ et- identifiés dans les enseignes visitées</li> <li>✦ Synthèse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Constitutions d'équipes</li> <li>✦ Présentations de chaque groupe</li> </ul>
16h15 17h00	<b>Plan d'action</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Les outils feedback et debriefing service</li> <li>✦ Un engagement pour développer les attitudes et signatures de service</li> <li>✦ Un engagement pour développer les attitudes de management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Rédaction de votre plan d'action sur vos priorités de développement</li> </ul>