

Formation Manager avec le Sens du Service

01/2023

LE TEMPS DU CLIENT
est référencé par

McDonald's France Services

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
- ✘ Donner un feedback à un équipier sur sa relation client
- ✘ 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
- ✘ Les séquences vidéo permettent d'évaluer le niveau de chacun dans la mise en pratique des éléments théoriques abordés dans la première partie de la formation
- ✘ 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 à la fois dans une salle de formation (qui peut aussi être un bureau McDonald's) pour la partie théorique, et dans un restaurant McDonald's à proximité pour la partie filmée (pas plus de 15mn à pied ou 5 mn en voiture).
- ✘ Il est nécessaire d'obtenir l'accord du directeur du restaurant pour les séquences filmées. La formation avec vidéo se déroule sur le service du midi. Les séquences sont en général détruites dans la journée, juste après leur visionnage et le débriefing avec le formateur. Toutefois elles pourraient être utilisées à des fins pédagogiques pour la formation uniquement pour l'enseigne McDonald's. Nous fournissons au formateur des affichettes qu'il dispose sur les portes du restaurant expliquant le pourquoi des séquences filmées.
- ✘ 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, Directeurs Adjoint, 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».

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.

Formation Manager avec le Sens du Service

Contenu et déroulement

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	Accueil	
09h00 10h00	Manager avec le Sens du Service : enjeux et objectifs <ul style="list-style-type: none"> ✦ Identifier les enjeux pour le client, l'équipe, les managers ✦ La Symétrie Des Attentions™, La mission du manager dans la démarche Culture Service ✦ Développer l'exemplarité service par « le modèle du leader » ✦ Comprendre son rôle découvrir son style relationnel 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Vidéo Culture Service ✦ Travail de groupe : les attentions clients ✦ Autodiagnostic Style Relationnel
10h10 11h00	S'approprier les Signatures de Service <ul style="list-style-type: none"> ✦ Les moments de vérité des parcours client drive et restaurant ✦ Identifier les attitudes de service à partager avec l'équipe ✦ Pratiquer les 3 Signatures de Service 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Vidéo parcours client ✦ Echange sur les bonnes pratiques des parcours clients
11h00 12h00	Recueillir le feedback d'un client <ul style="list-style-type: none"> ✦ Les 4 principes de réussite pour entrer en contact avec un client ✦ Oser poser des questions ouvertes et de relance ✦ Savoir écouter un client ✦ Poser des questions personnalisées, alternatives et de reformulation ✦ Recueillir un feedback 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Tableau : questions ouvertes ✦ Training feedbacks clients
12h00 13h15	Mise en pratique filmée sur le service <ul style="list-style-type: none"> ✦ Expérimenter des comportements nouveaux face aux vrais clients ✦ Détermination des priorités (qualité produit, temps d'attente, accueil équipe, connaissance client) et zones d'intervention de chacun ✦ Enregistrement de 2 à 3 séquences par manager, à tour de rôle 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Mise en pratique des Signatures de Service et des demandes de feedbacks auprès des clients
13h30 14h00	Repas	

Formation Manager avec le Sens du Service

Contenu et déroulement

Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h15 15h50	Validations et améliorations <ul style="list-style-type: none">✦ Des attitudes de service✦ Identifier les comportements à reproduire pour les pérenniser et améliorer le niveau de service✦ Encourager les intentions positives✦ Corriger ou améliorer les comportements observés	<ul style="list-style-type: none">✦ Partage et analyse des pratiques de chacun✦ Validation et amélioration✦ Révélation des talents de chacun
16h00 16h50	Développer les postures de leader <ul style="list-style-type: none">✦ Savoir observer et faire un feedback à un équipier sur sa relation client✦ Savoir identifier et valoriser les prises d'initiatives✦ Débriefing et motiver l'équipe après le rush et valoriser les initiatives	<ul style="list-style-type: none">✦ Utilisation d'un support Bilan-Flash pour préparer des feedbacks✦ Mise en pratique feedbacks✦ Utilisation de la fiche de briefing
17h00 17h30	Appliquer la Symétrie Des Attentions™ <ul style="list-style-type: none">✦ Développer la Symétrie Des Attentions™✦ Mesurer le ressenti des signes positifs de reconnaissances✦ Savoir donner un compliment de façon personnalisée✦ Recevoir des signes de reconnaissance	<ul style="list-style-type: none">✦ Tableau à compléter : La Symétrie Des Attentions™✦ Exercice collectif des signes de reconnaissance
17h00 18h00	Plan d'action <ul style="list-style-type: none">✦ Un engagement pour développer les attitudes et signatures de service✦ Un engagement pour développer les attitudes de management	<ul style="list-style-type: none">✦ Rédaction de votre plan d'action sur vos priorités de développement

(™ Académie du Service)