



FICHES MÉTIERS

Employé(e) polyvalent(e)

BRANCHE
DE LA RESTAURATION RAPIDE

IDCC 1501



Métier en tension

Édition
2024

OBSERVATOIRE
AKTO



Informations générales

Finalité du métier :

L'employé(e) polyvalent(e) réalise l'ensemble des tâches relatives à l'accueil, la préparation, la vente et le service des commandes des clients conformément aux standards de l'entreprise et aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Il / elle est généralement rattaché(e) au responsable opérationnel / manager.

Il / elle participe à assurer la satisfaction-client au sein des établissements de la restauration rapide.



Branche :
Restauration rapide



Autres appellations :

- Équipier(ière) polyvalent(e) de restauration rapide
- Préparateur(trice)-vendeur(euse) en restauration rapide
- Préparateur(trice)-livreur(euse) en restauration rapide
- Vendeur(euse)
- Barista
- Employé(e) polyvalent(e) de restauration (ou de restaurant)
- Agent(e) de restauration rapide
- Commis

Activités

- Accueillir et prendre les commandes des clients
- Préparer / assembler les produits
- Préparer les commandes
- Nettoyer et entretenir les locaux
- Mettre en place le service

Contexte professionnel

- Métier se pratiquant majoritairement en intérieur, au sein de l'établissement de restauration
- Nécessité de respecter des règles d'hygiène et sécurité des aliments et de sécurité des biens et des personnes
- Métier polyvalent, nécessitant de la flexibilité et de l'adaptabilité
- Travail en journée, soirée, week-end et jours fériés
- Déplacements possibles pour les établissements ayant une activité de livraison
- Interactions quotidiennes avec les équipes du restaurant, les clients voire des acteurs externes (notamment les livreurs de marchandises et les livreurs du service de livraison)

Compétences associées aux activités

Accueillir et prendre les commandes des clients

- Accueillir les clients à leur arrivée dans les différentes zones de l'établissement (en salle, au drive...) selon les consignes et procédures du restaurant
- Prendre en charge la commande des clients jusqu'à l'encaissement en s'assurant de la satisfaction-client
- Réaliser une vente en respectant les procédures de vente de l'établissement
- Conseiller et orienter les clients dans leur prise de commande et leur parcours-client

Préparer / assembler les produits

- Préparer et/ou assembler les produits selon les fiches-recettes, conformément aux procédures d'hygiène et de qualité de l'établissement, en respectant les normes, les méthodes et les consignes d'utilisation des matériels et des équipements de production

Préparer les commandes

- Préparer les commandes (produits, boissons...) conformément aux procédures d'hygiène et de qualité de l'établissement, selon l'exacte demande du client
- Emballer et servir les commandes selon les normes définies par l'établissement (pour les commandes sur place et à emporter)

Nettoyer et entretenir les locaux

- Nettoyer et assurer la propreté des locaux, en respectant les consignes d'hygiène et de sécurité en vigueur, afin de maintenir un environnement d'accueil des clients et de travail de qualité
- Nettoyer et assurer la propreté des équipements et des matériels du restaurant afin de maintenir les installations en bon état

Mettre en place le service

- Réceptionner et stocker les marchandises livrées dans les zones de stockages adaptées
- Contrôler la conformité des marchandises réceptionnées, stockées et mises en place (DLC, température, état...)
- Présenter et mettre en valeur les produits à la vente
- Préparer l'ouverture et le service du restaurant en mettant en place son poste de travail (matériels et matières premières)



Prérequis

- Non systématique / en fonction des établissements : Permis B ou permis AM (cyclomoteur) pour les établissements ayant leur propre service de livraison

Voies d'accès au métier

- Possibilité d'accéder au métier sans diplôme ou expérience préalable sur le métier ou dans la branche

Évolutions professionnelles

- Dans le cas de la présence d'une équipe au sein de l'établissement, possibilité de passer du poste d'employé(e) polyvalent(e) à celui de responsable opérationnel(le) ou de manager, directeur(trice)
- Évolution d'intégrer une mission complémentaire de spécialisation (formation, technique, qualité...)



Responsable Opérationnel(le), Manager, Directeur(trice)

Principales tendances d'évolution et impacts sur le métier

<p>Diversification des canaux de vente impactant l'organisation des établissements et les procédures de service et de prise de commandes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Maîtrise des outils et procédures liés aux canaux de vente → Gestion de la multiplicité des modes de vente → Communication avec les livreurs
<p>Croissance de l'utilisation d'outils et logiciels numériques pour la réalisation des tâches de production et de service (installation de bornes, utilisation de tablettes...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Maîtrise des outils numériques et logiciels « métier » → Adaptation au rythme accéléré du service et à l'évolution de la relation-client
<p>Impacts des enjeux environnementaux et sociétaux sur les pratiques et l'organisation des établissements (utilisation de vaisselle réutilisable, communication sur l'origine des produits...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Tâches supplémentaires (tri, nettoyage...) et sensibilisation des équipes au développement durable → Capacité à communiquer sur les produits