



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

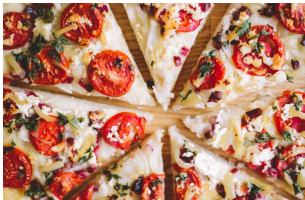
- Préparer les commandes (produits, boissons...) conformément aux procédures d'hygiène et de qualité de l'établissement, selon l'exacte demande du client
- Emballer et servir les commandes selon les normes définies par l'établissement (pour les commandes sur place et à emporter)

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