



FICHES MÉTIERS

# Responsable opérationnel(le)

BRANCHE  
DE LA RESTAURATION  
RAPIDE

IDCC 1501



Métier en tension

Édition  
**2024**

OBSERVATOIRE  
**AKTO**



## Informations générales

### Finalité du métier :

Le / La responsable opérationnel(le) gère et anime le service de l'établissement selon les procédures de l'entreprise et est chargé(e) de les faire appliquer.

Il / Elle dispose d'une vision complète des activités pendant le service et prend des décisions ou intervient en direct en cas de besoin.

Il / Elle assure un premier niveau d'encadrement vis-à-vis des employé(e)s polyvalent(e)s et est un garant de la satisfaction-client.

Il / elle est généralement rattaché(e) au manager ou au directeur de l'établissement.



**Branche :**  
Restauration rapide



### Autres appellations :

- Responsable de service
- Responsable de salle
- Responsable des ventes
- Employé(e) qualifié(e)
- Equipier(ière) expert(e)

## Activités

- Animer le service et assurer un premier niveau d'encadrement des équipes
- Participer à la gestion de l'établissement
- Participer à la production du service
- Contrôler le respect des règles de qualité, hygiène, sécurité

## 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
- Rôle transverse (vision globale du service et de l'ensemble des zones du restaurant nécessaire) et polyvalent (capacité à assurer les missions de l'employé(e) polyvalent(e) en cas de besoin)
- Métier qui nécessite de la flexibilité, de l'adaptabilité, de l'organisation et de l'exemplarité
- Travail en journée, soirée, week-end et jours fériés
- Interactions quotidiennes avec les équipes du restaurant, les clients voire des acteurs externes (notamment les livreurs de marchandises et les livreurs du service-client de livraison)

# Compétences associées aux activités

## Animer le service et assurer un premier niveau d'encadrement des équipes

- Assurer et organiser la production du service (ouverture, préparation...) selon les procédures en vigueur dans l'établissement et dans les différentes zones du restaurant (cuisine, salle, drive...), afin de garantir la conformité des prestations au service de la satisfaction des clients
- Guider et accompagner les employé(e)s polyvalent(e)s durant le service pour assurer le respect des standards de qualité de l'établissement
- Décider et conduire des actions correctrices si nécessaire durant le service
- Gérer et développer les ventes pendant le service (dont mettre en place des challenges de vente)
- Contrôler le respect des règles et process par les équipes

## Participer à la gestion de l'établissement

- Participer à la gestion et à la saisie des commandes et des livraisons de marchandises (réception, stockage...) et assurer le réassort de produits
- Participer à la planification du service et affecter les employé(e)s polyvalent(e)s à leur poste
- Accompagner voire former les nouveaux arrivants aux procédures de l'établissement
- Communiquer sur les règles aux équipes
- Réaliser le comptage de la caisse en fin de service
- Faire le bilan des ventes réalisées pendant le service et renseigner les informations dans les outils de gestion

## Participer à la production du service

- Accueillir et servir les clients dans les espaces de vente en respectant les procédures de vente de l'établissement
- Participer à la production des produits en support et en fonction du besoin des équipiers
- Participer à la prise de commandes et aux tâches de préparation des commandes en support et en fonction du besoin des équipiers
- Gérer les encaissements des commandes

## Contrôler le respect des règles de qualité, hygiène, sécurité

- Contrôler la qualité et la conformité de la réalisation des tâches de production et de service selon les standards de l'entreprise afin de garantir le niveau de qualité de l'établissement
- Organiser les postes des équipes durant le service afin d'assurer la qualité de service
- Réaliser des contrôles réglementaires en matière de sécurité des aliments et d'hygiène (relevé des températures, DLC...)
- Contrôler le respect des règles et consignes d'hygiène par les équipes



## Prérequis

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

## Voies d'accès au métier

- Accès au poste généralement par promotion interne, à partir d'une première expérience sur un poste d'employé(e) polyvalent(e) – généralement de quelques mois à un an
- Possible accès au poste par le biais d'un contrat en alternance, par exemple dans le cadre d'un BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) ou de formations Commerce / Vente
- Possible accès au poste après une expérience opérationnelle en management d'équipe ou en gestion d'un centre de profit

## Évolutions professionnelles

- Dans le cas de la présence d'une équipe au sein de l'établissement, possibilité de passer du poste de responsable opérationnel(le) au poste de manager ou de directeur(trice)



Manager, Directeur(trice)

## Principales tendances d'évolution et impacts sur le métier

<p>Diversification des <b>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 en garantissant la qualité de service</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 « métiers »</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, les règles...</li> </ul>