

DESRIPTIF DE POSTE - BARISTA

I – RAISON D'ETRE DE LA FONCTION

Ambassadeur de la marque McCafé, au service de nos clients dans le respect de la culture service de l'Enseigne, le/la Barista est en charge de l'accueil de notre clientèle McCafé et de leur entière satisfaction en étant en mesure d'analyser leurs besoins et de les conseiller dans leurs choix. Il/elle exécute l'intégralité des tâches relatives notamment à la préparation, la production, au nettoyage et au service de la zone McCafé dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire. Il/elle participe activement, en fonction des nécessités opérationnelles du restaurant, à l'accueil et au service de notre clientèle.

II – SITUATION DE FONCTION « TYPE » DANS LA STRUCTURE



© Julien Lutt / CAPA Pictures

© Marie Etchegoyen / CAPA Pictures

RELATIONS AVEC L'ENCADREMENT

Direct(ric)eur
Equipe de Gestion
Personnel en charge de la gestion administrative et/ou du personnel
Responsable de Zone McCafé
Format(ric)eur(s)

- Remontée des informations générales
- Remontée des besoins en formation
- Respect des directives
- Mise en œuvre des recommandations

RELATIONS INTERNES

Membres du personnel
Baristas

- Informations sur les produits McCafé et nouvelles campagnes en cours
- Soutien et accompagnement des nouveaux embauchés et salariés nouvellement formés au McCafé afin de faciliter leur adaptation au poste de travail

RELATIONS EXTERNES

Clients

- S'assure que nos clients reçoivent avec une attitude authentique, généreuse et accueillante des équipes du restaurant:
 - ↳ un excellent service en termes de satisfaction
 - ↳ le meilleur QSP possible

III – SYNTHÈSE DE LA FONCTION : ATTRIBUTIONS ET RESPONSABILITÉS

Peut être amené(e) à effectuer toute autre tâche de polyvalence sur les zones de services de la salle clientèle qui pourrait s'avérer nécessaire à la bonne marche du restaurant

Adoptant en toute circonstance, une présentation soignée et professionnelle, et un comportement en cohérence avec l'image de l'Enseigne et de la marque McCafé, le/la Barista intervient sur l'ensemble des domaines suivants :

I – ACCUEIL ET SATISFACTION DE NOTRE CLIENTÈLE

- Place le client au premier plan : en charge du service à la clientèle McCafé, il/elle va à son contact pour l'accueillir et anticiper ses attentes. Dans ce cadre, il/elle s'assure qu'elle reçoive, avec une attitude authentique, généreuse et accueillante au sein des différentes zones de services et de commande :
 - ↳ Une relation personnalisée
 - ↳ un excellent service en termes d'accueil et de satisfaction
 - ↳ des attentions privilégiées
 - ↳ le meilleur QSP possible
- A une attention particulière vis à vis des clients en allant au-devant de leurs attentes, en les renseignant et en répondant à leurs attentes
- Peut être amené(e) à effectuer toute tâche qui pourrait s'avérer nécessaire à la bonne marche de la zone McCafé et des autres zones de services de la salle clientèle : accueil clientèle, prise de commande (comptoir McCafé, bornes...) en les accompagnant dans leur appropriation du digital, service à table, nettoyage, etc.
- Répond aux attentes de nos clients, les accompagne et les aide dans leurs choix (gamme de produits et composition) en promouvant les produits McCafé et les produits du restaurant sur les autres zones de services de la salle clientèle.
- Avec l'aval de sa hiérarchie, propose et organise des dégustations aux clients et aux équipes afin de leur faire découvrir notre gamme de produits McCafé
- Va à la rencontre des clients installés en salle client afin de leur proposer de découvrir l'offre McCafé en favorisant ainsi le développement des ventes des produits McCafé
- Sait parler des services proposés au sein du restaurant et décrire les produits de façon gourmande pour orienter les clients dans leur choix
- Aide les clients à résoudre leurs difficultés et gère efficacement leurs réclamations, remarques ou suggestions éventuelles en faisant immédiatement appel à un membre de l'équipe de gestion en cas de litige, etc.

II – QUALITÉ - PRÉPARATION DES PRODUITS

- Effectue l'ensemble des tâches nécessaires à la bonne tenue de la zone McCafé en assurant la préparation des produits de la gamme McCafé (décongélation, entreposage, DLC, cuisson etc.), leur mise en place et disposition dans les vitrines de manière à la rendre attractive et la préparation des boissons chaudes et/ou froides
- De sorte à obtenir une entière satisfaction de notre clientèle, la production de ces différents produits s'effectue conformément aux Fiches de Contrôle de Poste (F.C.P), dans le respect des normes d'hygiène (F.C.H) et de sécurité (F.C.S) et aux procédures et normes de qualité de service de l'Enseigne. Nos standards de qualité en termes d'apparence, température/texture et goûts sont en tout temps respectés
- Prépare la vitrine du McCafé conformément aux normes et procédures internes relatives notamment à la mise en valeur et mise en scène cohérente des produits

III – SERVICE AU COMPTOIR McCAFÉ - A TABLE – SERVICE DES COMMANDES DIGITALES

- Service à la clientèle de la zone McCafé (tenir la caisse enregistreuse, préparer, assembler et servir les produits, ...) de manière courtoise, attentive et rapide en s'assurant de la qualité des aliments leur étant servis
- Peut être amené(e) à être affecté(e) au sein de la zone McCafé et des autres zones de services de la salle clientèle au :
 - ↳ Service sur place ou à emporter en remettant les produits en commande comptoir
 - ↳ service à table (SAT) afin de servir à notre clientèle, assise à table, les produits de leur commande en attente, assemblés sur un plateau
 - ↳ service à la commande sur tous types de supports digitaux (bornes, tablettes, ardoises etc.)
- De sorte à obtenir une entière satisfaction de notre clientèle, le service s'effectue conformément aux Fiches de Contrôle de Poste (F.C.P), dans le respect des normes d'hygiène (F.C.H) et de sécurité (F.C.S) et aux procédures et normes de qualité de service de l'Enseigne. Nos standards de qualité en termes de service à la clientèle sont en tout temps respectés : fiable, accueillant, généreux, authentique et rapide
- Et en mesure de répondre aux remarques de la clientèle et d'interagir avec elle en se souciant de la qualité de leur expérience

IV – PROPRETÉ – ORGANISATION – SÉCURITÉ

- Signale tout problème de sécurité au responsable de quart (défaillance des équipements McCafé, chaise cassée, nez de marches endommagés, toilettes qui fuient, colis suspects, nuisances au confort et à la sécurité des clients ...)
- Vis-à-vis des clients internes (personnel), se conforme à la politique repas du restaurant au sein de sa zone, la respecte et la fait respecter
- De sorte à conserver le McCafé propre en permanence, maintient constamment :
 - ↳ son poste de travail, le comptoir et les vitrines McCafé dans un excellent état de propreté
 - ↳ L'approvisionnement de son poste de travail et des vitrines McCafé
- Assure le montage, démontage des équipements et ustensiles du McCafé ainsi que leur nettoyage et aseptisation
- Le nettoyage de la salle clientèle fera l'objet d'une attention particulière de sorte à veiller à garantir un QSP maximal à notre clientèle (vide les poubelles, nettoie le sol, débarrasse les plateaux, et nettoie les tables, nettoie les vitres et les portes, réapprovisionne les distributeurs de serviettes et de pailles, etc.)

Le nettoyage de l'ensemble de ces zones et/ou postes s'effectue en tout temps dans le respect des procédures de nettoyage et d'aseptisation avec une utilisation appropriée des produits et matériels.
- Peut être amené(e) à accompagner les clients vers les différentes zones de services disponibles en veillant à une répartition équilibrée, à les aider à trouver une place assise et assure une bonne rotation des tables en période de pointe
- Effectue un tour de contrôle régulier sur l'espace McCafé et les zones de services de la salle clientèle du restaurant
- Se soucie du confort des clients (*recherche de sièges, ambiance musicale, etc.*) et se préoccupe de leur bien être pendant leur repas (*va chercher leurs produits manquants pour leur amener à table, fait des visites de courtoisie, etc.*)