RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Manager opérationnel / Manageuse opérationnelle en restauration rapide

Le manager opérationnel ou la manageuse opérationnelle assure le bon fonctionnement d'un établissement de restauration rapide en prenant en charge une partie de la gestion quotidienne des opérations administratives et financières, la supervision des équipes, dans le but de satisfaire les clients.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac + 2**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Directeur adjoint / directrice adjointe

Secteur professionnel : Hôtellerie - restauration

Centres d'intérêt : J'aime diriger, J'aime organiser, planifier



© AKTO-Rouge Vif

Le métier

Mettre en place le service

Le manager opérationnel ou la manageuse opérationnelle doit s'assurer que toutes les opérations se déroulent sans problèmes. À lui ou à elle de gérer les stocks afin que les ingrédients nécessaires soient disponibles et en quantité suffisante pour la journée, de planifier les horaires du personnel, de garantir le respect des normes de qualité et de sécurité alimentaire.

Gérer les équipes

À l'interface entre la direction du restaurant et les équipes, il ou elle *manage* (dirige) les employés polyvalents, n'hésitant pas à leur prêter main forte au cours des services, en cas de « coups de feu » (période d'activité intense). Gérer les ressources humaines signifie aussi recruter et former. Par exemple, en mettant en place des sessions de formation régulières pour faire connaître les procédures de sécurité alimentaire aux collaborateurs. Un environnement de travail positif et productif est motivant pour les équipiers. Afin que tous se sentent valorisés, le manager ou la manageuse peut instaurer un système de récompenses pour les employés les plus performants.

Gérer la relation client

Il ou elle doit également gérer les plaintes des clients et s'assurer que ceux-ci repartent satisfaits, en leur proposant une solution rapide et efficace. En cas de forte affluence, il ou elle doit coordonner ses équipiers pour réduire les temps d'attente des consommateurs.

Compétences requises

Leadership, communication, organisation

Le manager opérationnel ou la manageuse opérationnelle doit aimer le travail en équipe et savoir motiver les employés en reconnaissant les efforts de chacun/e. Il ou elle doit posséder d'excellentes compétences en communication pour donner des instructions claires, résoudre les conflits et répondre aux plaintes des clients de manière efficace. Il ou elle doit aussi savoir organiser et gérer les plannings du personnel, entre autres. Par exemple, en cas d'absence imprévue d'un membre de l'équipe, il ou elle doit être capable de réorganiser rapidement le travail.

Connaissances des normes

Une bonne connaissance des normes de sécurité alimentaire est indispensable. Le manager ou la manageuse doit impérativement garantir la santé et la sécurité des clients, en s'assurant du respect des procédures. Par exemple, il faut vérifier régulièrement que les températures de stockage des aliments sont conformes aux normes.

Adaptabilité immédiate

Le manager opérationnel ou la manageuse opérationnelle doit savoir s'adapter à toutes les situations, en étant prêt/e à s'ajuster en conséquence. Par exemple, il ou elle doit être capable de gérer une augmentation soudaine de la clientèle ou encore s'adapter à la nouvelle politique stratégique et commerciale de l'enseigne.

Où l'exercer ?

Dans un environnement exigeant…

Le manager opérationnel ou la manageuse opérationnelle exerce sous la supervision et la délégation de la direction, dans des espaces de vente très divers, tant sur le type de produits vendus (sandwichs, pâtisseries, plats à emporter, etc.), que sur le mode d'organisation ou les modalités de service aux clients (drive, commande à distance, sur borne, en livraison à domicile, avec service en salle…). Dans tous les cas, il ou elle évolue dans un environnement marqué par des processus de production et de gestion très précis et exigeants, avec un grand nombre de standards qualité et d'indicateurs de performance à suivre, dans le respect des exigences environnementales et règlementaires (fin de la vaisselle jetable ou tri des déchets, par exemple), avec des outils de gestion de l'activité et de pilotage de la performance numériques.

Horaires variables

Le manager opérationnel/ ou la manageuse opérationnelle peut travailler tard le soir ou tôt le matin pour préparer le restaurant avant l'ouverture. De plus, si un employé / une employée ne se présente pas à son poste, le manager ou la manageuse doit rapidement trouver une solution pour couvrir le manque.

Avec différents statuts

De nombreux établissements de restauration rapide fonctionnent sous forme de franchises, en utilisant le nom, les recettes et le système de gestion de l'entreprise-mère. Les franchisés bénéficient ainsi du soutien d'une marque établie et d'un modèle commercial éprouvé. Les établissements indépendants sont, quant à eux, gérés par des propriétaires uniques.

Les études

Après le bac

Le métier est accessible aux titulaires d'un bac + 2 au minimum et/ou doté/es d'une expérience de manager dans une enseigne de restauration rapide ou traditionnelle, ou dans le domaine de la vente, de la grande distribution généraliste ou spécialisée, etc. Certaines enseignes proposent des parcours d'accès au métier par l'alternance.

2 ans pour préparer le BTS management commercial opérationnel (profil manager) ; management en hôtellerie restauration, option A management d'unité de restauration, ou le TP (titre professionnel) manager d'unité marchande.

bac + 2

→ BTS management commercial opérationnel

→ BTS management en hôtellerie restauration option A management d'unité de restauration

→ TP manager d'unité marchande

Emploi et secteur

Diriger un ou plusieurs établissements

Le métier est essentiellement représenté dans les entreprises de 20 salariés ou plus et propose de nombreuses évolutions professionnelles. Après quelques années d'expérience, le manager opérationnel ou la manageuse opérationnelle peut devenir directeur ou directrice de restaurant, ou directeur / directrice de zone ou de région, pour superviser plusieurs restaurants dans une zone géographique donnée, assurant la cohérence des opérations et des standards de qualité à travers tous les établissements.

Former, prendre son envol ou se diversifier

Il ou elle peut encore se spécialiser en tant que responsable de la formation, pour former les nouveaux employés et les futurs managers. Avec un esprit entrepreneurial et une expérience avérée, il est possible de créer sa propre entreprise de restauration rapide. Enfin, les compétences acquises en restauration rapide sont transférables à la restauration collective (cantines scolaires, entreprises, hôpitaux) ou la restauration « classique » (restaurants gastronomiques, brasseries…).

Secteur

Hôtellerie - Restauration

Salaire du débutant

Variable en fonction du lieu d'exercice.

Pour aller plus loin

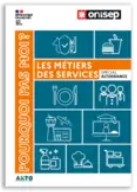
Sur le web

Site de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'Opco (opérateur de compétences) Akto, présentant des fiches-métiers, des statistiques, les tendances du secteur.

Information sur les métiers qui recrutent et sur l'alternance par l'Opco (opérateur de compétences) Akto.

Site d'information sur les métiers et les formations du secteur hôtellerie-restauration.

Librairie



POURQUOI PAS MOI ?

Les métiers des services, spécial alternance

Paru le 17/10/2023
Broché • 4,50 €
PDF • 0,00 €



PARCOURS

Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration

Paru le 12/12/2022
Broché • 12,00 €
PDF • 8,00 €



ZOOM SUR LES MÉTIERS

Les métiers de l'hôtellerie et des restaurations

Paru le 27/07/2021
Broché • 4,90 €
PDF • 0,00 €

ZOOM SUR LES MÉTIERS



Les métiers des grands événements culturels et sportifs

Paru le 26/09/2023
Broché • 4,90 €
PDF • 0,00 €

Centres d'intérêt

Autres métiers à découvrir

- Directeur de restaurant
- Gérant de restauration collective
- Employé de restaurant (restauration collective)
- Employé polyvalent en restauration rapide
- Commis de cuisine