

FICHE PROGRAMME

POSITIONNEMENT & PROMESSE

Formation professionnelle dédiée aux Agents de caisse visant à valider les compétences techniques et réglementaires, pour la Restauration rapide
Approche orientée métier opérationnel et posture d'ambassadeur de la marque

BANNIÈRE FORMATION

Type : Formation professionnalisante

Dispositif : POE, en vue d'un CDI

Durée totale : 105 heures, soit 15 jours

Niveau : Opérationnel

Lieu : Sur site et dans les restaurants Pilotes

Date : À définir

Durée totale : 105 heures, soit 15 jours

PRÉREQUIS & ADMISSION

Test de positionnement initial à réaliser avant l'entrée en formation.

Modalités d'accès : Analyse des besoins, entretien de positionnement

Délai d'accès : Après validation du financement

ÉQUIPES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formateur expérimenté en techniques culinaires et environnement d'unité de Restauration rapide

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Accueillir, encaisser et contribuer au bon fonctionnement d'un point de vente en restauration rapide, dans le respect des normes professionnelles et réglementaires

FINANCEMENT :

OPCO, fonds propres, France Travail si POE

PUBLIC VISÉ :

Personnes souhaitant acquérir les compétences nécessaires à l'exercice du métier de caissier(ère), dans le cadre d'une insertion professionnelle, d'une évolution de carrière ou d'une reconversion.

Caissier en unité de Restauration Rapide

ORGANISATION & MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Modalités : Présentiel

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques, études de cas, mises en situation et jeux de rôle, support de formation remis au stagiaire, débriefings collectifs, quiz & évaluation.
- Travaux pratiques à partir d'indicateurs réels.

Outils : Fiches argumentaires, grilles d'observation, scénarios clients, supports pédagogiques remis aux participants, jeux de rôle avec mise en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Chaque objectif pédagogique est évalué au travers des mises en situation, études de cas et du quiz final
- Évaluation diagnostique en début de formation
- Exercices pratiques tout au long du parcours
- Évaluation des acquis en fin de formation (quiz + étude de cas)
- Certificat de réalisation remis à chaque participant.

MENTIONS LÉGALES

- Titre privé.

COMPÉTENCES VISÉES

- Accueillir et conseiller le client
- Enregistrer et encaisser les commandes
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Gérer les situations clients et le stress
- Contribuer à l'image et à la performance du point de vente

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Adaptations possibles sur demande auprès du référent handicap

Contact : j.valenza@lndl.fr

SECTEURS D'ACTIVITÉ

Restauration rapide, commerce alimentaire, distribution sélective, réseaux de franchises.

CONTENU DE LA FORMATION

Module 1. Découverte métier et environnement :

- Présentation de la formation et des objectifs
- Métier d'agent de caisse en restauration rapide
- Organisation d'une unité de restauration (flux, postes)
- Rôles et responsabilités
- Notions de qualité de service

Activité pratique : observation de situations clients (jeux de rôle).

Module 2. Techniques d'accueil et relation client :

- Les fondamentaux de l'accueil
- Posture professionnelle et communication
- Techniques de vente additionnelle (upselling)
- Gestion des clients difficiles

Mises en situation : accueil, prise de commande, gestion de réclamations

Module 3. Outils de caisse et encaissement :

- Fonctionnement d'une caisse (POS)
- Modes de paiement (espèces, CB, ticket resto, sans contact)
- Gestion des erreurs de caisse
- Ouverture et fermeture de caisse

Exercices pratiques sur simulateur de caisse

Module 4. Hygiène alimentaire (formation réglementaire HACCP) (14h) :

- Principes HACCP
- Chaîne du froid et traçabilité
- Règles d'hygiène du personnel
- Nettoyage et désinfection

Formation obligatoire réglementaire

Module 5. Sécurité au travail :

- Prévention des risques professionnels (TMS, brûlures, chutes)
- Gestes et postures
- Consignes de sécurité en cuisine et en salle
- Premiers réflexes en cas d'accident Formation obligatoire

Module 6. Encaissement avancé et gestion des flux :

- Gestion des périodes de forte affluence
- Organisation du poste de travail
- Rapidité et fiabilité de l'encaissement
- Travail en équipe

Module 7. Gestion des conflits et fidélisation client :

- Identifier les situations conflictuelles
- Techniques de désamorçage
- Fidélisation et satisfaction client
- Importance de l'image de marque Jeux de rôle avancés

Module 8. Lutte contre la fraude et conformité :

- Détection des faux moyens de paiement
- Procédures internes
- Protection des données clients (RGPD - sensibilisation)
- Respect des procédures internes Formation réglementaire/ conformité.

Module 9. Mise en situation professionnelle :

- Simulation complète d'un service
- Prise de poste en conditions réelles
- Travail en binôme/ équipe
- Évaluation continue

Module 10. Évaluation finale et bilan :

- Épreuves pratiques (accueil + encaissement)
- Évaluation des compétences
- Bilan individuel
- Conseils pour l'intégration professionnelle

CONTACTS :

☎ 01.45.28.28. 78
✉ formation@lndl.fr
📍 5 rue de Lisbonne,
93110 Rosny-sous-Bois



site internet

LNDL
FORMATION

SIRET : 84209895600050

NDA : 11931053793

MAJ le 08/10/2026