



DESCRIPTIF DES RÔLES

Département/Service :	Magasin	Fonction :	Formateur
Date / Version :	Juin 2020	Titulaire :	

A. Mission générale

Le Formateur a pour objectif principal de favoriser l'acquisition de compétences précises, savoir-être ou savoir-faire, directement utilisables sur le terrain. En lien constant avec tous les services de support centraux et les équipes magasins il sait écouter les demandes formulées par ces derniers avec lesquels il travaille afin d'y répondre au mieux.

Spécialisé dans tous les domaines qui touchent les métiers magasin, le formateur dispense des formations de tous types à des publics très différents : franchisé, collaborateur, shifthead, personnel du support.

Son objectif premier est, de par sa fonction, renforcer les acquis et augmenter les compétences plurielles des différents destinataires de ses formations. Cela afin d'améliorer constamment la qualité de l'expérience client dans nos magasins/restaurants et d'atteindre les objectifs financiers de ceux-ci.

B. Activités et responsabilités principales

- Le formateur est amené à former sur tous les domaines qui constituent la polyvalence des métiers chez Delitrateur. Dans ce cadre il est expert dans ces domaines .
- Il doit pouvoir adapter les contenus de formation sur ces domaines avec pour différents public et apprenants : le personnel des magasins succursale, le personnel de la centrale, les franchisés et leurs équipes
- Cela concerne les deux concepts (Delitrateur magasin , Eat & go restaurant) dont les domaines sont les suivants :

L'ADN DELITRAITEUR
LE SERVICE : LE RELATIONNEL CLIENT
LE SERVICE : LES TÂCHES OPERATIONNELLES
PERFORMANCE ET RENTABILITE
BACK-OFFICE PRODUIT
ADMIN COMPTABLE
RESSOURCES HUMAINES
SECURITE ALIMENTAIRE

- Le formateur prévoit une trame de contenus structurés et utilise un large panel de techniques d'animation et de supports pédagogiques : slideshow, jeux de rôles, exercices, mises en situations, documents de synthèse, etc. Ces nombreux outils ont pour objectif principal de s'adapter aux apprenants et de répondre à leurs besoins.
- Le formateur s'assure de l'acquisition et de la progression du groupe et de l'apprenant en vérifiant les acquis. Au terme d'une formation, il suivra de près les résultats et établira des bilans afin de réajuster les contenus et adapter les méthodes si cela s'avère nécessaire.
- Il dispense différents types de formation dans différents lieux.
 - Formations présentielle au sein de notre Académie
 - Formation coaching en surface de vente dans les magasins du réseau
 - Formation accompagnement en surface de vente dans les magasins du réseau
 - Et d'autres selon les besoins du réseau

C. Activités accessoires

- Il effectue les audits de l'académie (magasin/restaurant , cuisine, BO) mise en place avec les membres de l'académie .
- Il accompagne les journées découvertes des candidats potentiels à la franchise au sein de nos magasins.
- Gestion des programmes de fours
- Mise en place de plans d'actions et de suivis des audits

D. Situation dans la structure et principaux contacts

Sous la responsabilité hiérarchique :	Manager académie
Principaux contacts internes :	Lien fonctionnel avec les différents services support , lien avec coordinatrice Training & process, lien avec les équipes des magasins succursales
Principaux contacts externes :	Formateurs externes

E. Compétences techniques et comportementales

Formation requise

- Formation pédagogique de formateur
- Formation gestion de groupe
- Diplôme de niveau Bachelier

Connaissances linguistique

- Français
- Néerlandais

Connaissances / compétences techniques et/ou spécifiques

- Expérience Horéca et ou distribution
- Connaissance HACCP
- Aisance d'utilisation des outils de la suite office (excel, word,ppt)

Valeurs

- Respect
- Innovation
- Esprit d'équipe
- Déontologie
- Ethique
- Curiosité
- Sens du service

Cadre professionnelle

Le formateur exerce son métier dans des secteurs Delitrateur très variés .Il se déplace fréquemment et travaille généralement selon des horaires adaptés.

Il encadre des groupes de taille très variable (de quelques participants à quelques dizaines).

Savoir - être	Savoir - faire
Pédagogie	Réfléchir et concevoir des outils de formation
Capacité à travailler en équipe	Préparer ses intervention en public
Force de conviction	Créer des fiches pédagogiques
Dynamisme et enthousiasme	S'adapter au public, aux besoins, aux objectifs
Souplesse	Organiser un programme de formation et d'évaluation
Sens de l'écoute et du dialogue	Capacité de communication face à des publics variés
Aisance relationnelle	Aptitudes à la gestion de groupe
Patience	Capacité de transmission de savoir faire
Autonomie	
Organisation et méthode	
Créativité	
Disponible	
Résistance au stress	