

FICHE DE POSTE EMPLOYE POLYVALENT

Les finalités du poste :

1. Assurer l'accueil du client et enregistrer sa commande
2. Préparer les pizzas avant la remise au client
3. Assurer la livraison de la commande au domicile du client
4. Assurer l'entretien général du magasin
5. Etre garant de l'image Domino's Pizza

Les tâches :

- 1) **Assurer l'accueil du client et enregistrer sa commande**
 - Accueille les clients (par un geste, un mot), se présente et rappelle l'enseigne (cas d'une commande par téléphone)
 - Ecoute et enregistre les commandes des clients avec les codes informatiques appropriés et recense soigneusement les coordonnées des clients
 - Si besoin, oriente les clients dans ses choix (explications sur les produits,...)
 - Met en avant les produits de la carte, les promotions du moment, la carte fidélité,... et procède à de la vente suggestive
 - Récapitule et vérifie la commande
 - Annonce l'heure à laquelle la commande sera remise ou livrée
 - Détermine et informe du montant à payer
 - Prend en charge le règlement (cas d'une vente à emporter) ou demande le mode de règlement (cas d'une livraison à domicile)
 - Adopte un comportement approprié : poli, dynamique, sens de l'écoute, souriant et commercial

- Remercie le client de sa commande et prend congé
- Remet la commande au client (cas d'une vente à emporter) et propose de l'huile piquante, des couverts et un prospectus de promotions

2) **Prendre connaissance des commandes et assurer la préparation des pizzas (en moins de 3 minutes)**

- Prépare la pâte (slapping) en s'étant assuré que la pâte choisie est la bonne
- Dispose de la sauce tomate ou crème fraîche sur la pâte (saucing)
- Dispose les différents ingrédients sur la pizza selon les critères Domino's Pizza (respect des recettes, disposition, quantités) et la met au four (topping)
- Assure la sortie du four, contrôle « les dix points » de la pizza (présence de bulles, difforme,...) et la met en boîte (« bonne pizza dans la bonne boîte »)
- Utilise les bons slicers (avec ou sans porc)
- Respecte les règles de préparation (ingrédients, dosage, disposition uniforme, rotation des stocks,...)
- Respecte les règles d'hygiène liées au contact alimentaire et de sécurité (lavage des mains, rotation des stocks, respect des DLC et de la chaîne du froid)

3) **Assurer la livraison de la commande au domicile du client**

- Prépare la commande en vue de sa livraison, s'assure qu'elle est complète
- Vérifie le mode de paiement (dans le cas d'un paiement en Carte Bleue, prendre le TPE) et vérifie qu'il a la monnaie correspondante
- Annonce son départ en livraison ainsi que le temps de départ du magasin
- En fonction de l'adresse de livraison, détermine l'itinéraire le plus adapté
- Vérifie son véhicule de livraison
- Apporte la livraison au domicile du client en respectant impérativement et scrupuleusement les règles de la sécurité routière

- Gère rationnellement le temps (livraison en 30 minutes maximum)
- Assure le chargement et le déchargement de la commande
- Contrôle, avant son premier départ en livraison, le bon état de son véhicule (freins, feux, pneus, rétroviseurs, klaxon, huile et carburant) ainsi que la présence sur celui-ci de la vignette d'assurance
- Est responsable de la pose de l'antivol sur son véhicule devant le magasin et lors des livraisons
- Adopte un comportement approprié : poli, dynamique, sens de l'écoute, souriant et commercial
- Assure l'encaissement de la commande
- Procède systématiquement (à chaque retour) au dépôt d'une partie de sa caisse (drop)

4) **Assurer l'entretien général du magasin**

- Effectue le ménage de fin de service (plonge, sol,...)
- Effectue les tâches de ménage, selon le planning de nettoyage établi
- Change et sort les poubelles

5) **Etre garant de l'image Domino's Pizza**

La tenue :

- Se doit d'adopter en toutes circonstances, une tenue digne de l'image Domino's Pizza (tenue propre et complète, tenue corporelle correcte, attitude et comportement convenables, politesse, respect,...)
- Se doit d'arriver strictement à l'heure indiquée sur les emplois du temps affichés
- Préviend aussitôt que possible toute absence, retard pouvant compromettre le service