

FICHE DE POSTE

AGENT VENDEUR F-H AMBULANT CAFETERIA

DIRECTION : DIRECTION DES RESSOURCES MATERIELLES ET LOGISTIQUES
SECTEUR D'ACTIVITE : RESTAURATION

PRESENTATION DU SERVICE

SERVICE : Restauration, Cafétéria
 SITE : Hôpital Jacques Monod
 FONCTIONNEMENT DU SERVICE : 5 jours par semaine 37,30 h/semaine travail après midi
 POSITION DANS LE SERVICE :

◇ Relations hiérarchiques :	Ⓜ Responsable cafétéria
-----------------------------	-------------------------

MISSION GENERALE

ROLE DE L'AGENT VENDEUR(se) AMBULANT CAFETERIA

L'agent vendeur(se) ambulant a pour missions :

- Préparer et contrôler en autonomie les produits alimentaires et autres articles nécessaires à sa tournée de vente
- Si nécessaire, prévoir et assurer son ravitaillement entre de ses tournées
- Réaliser une mise en place de ses produits harmonieuse et pertinente dans son chariot afin d'en faciliter la commercialisation dans le respect des règles d'hygiène
- Entretien du matériel de restauration mis à sa disposition afin de garantir sa propreté dans le respect des règles d'hygiène et procédures en vigueur
- Suivre ses stocks selon les procédures en place : inventaire quotidien /gestion des DLC des produits alimentaires /gestion de la presse
- d'aller au sein des services de soin et jusque dans les chambres afin de proposer ses services aux patients ou aux accompagnants.
- Suivre une tournée prédéfinie au sein des services dans le respect des horaires définis
- Présenter son service, conseiller et vendre les produits de la cafétéria qu'il transporte
- Promouvoir l'activité de service de la cafétéria auprès de ses clients
- Encaisser les commandes des clients à l'aide de l'équipement de paiement dématérialisé qui lui est confié dans le respect stricte des procédures.
- Rendre compte auprès du responsable de la cafétéria de ses ventes et des attentes des clients

RESPONSABILITES TECHNIQUES

Préparation du chariot de vente

- Ⓜ S'assure d'avoir le matériel et les informations nécessaires à la prise de poste
- Ⓜ Production des boissons chaudes cafés, thés, chocolats à partir des machines de bar à disposition sur la cafétéria et conditionnement en contenants isothermes adaptés
- Ⓜ Préparation des viennoiserie et desserts commercialisés nécessitant éventuellement des cuissons préalables dans le respect des règles d'hygiène
- Ⓜ Assortiment des denrées d'épicerie (confiserie, biscuiterie) et des boissons fraîches selon un plan de chargement du chariot établi dans le souci de répondre attentes préférentielles des clients
- Ⓜ Anticipation des besoins des journées à venir par la mise en décongélation éventuelles de certains produits. Étiquetage et traçabilité réglementaire associée.
- Ⓜ Échantillonnage de certains titres de presses phares du jour choisi en collaboration avec le responsable du suivi de la presse de la cafétéria
- Ⓜ Proposition à la vente ambulatoire de certains articles de la gamme cadeau selon la tournée du jour
- Ⓜ Dote son chariot des consommables jetables nécessaire au service du client

Gestion des stocks

- Ⓜ Destocke les articles nécessaires à son activité dans le respect des règles de gestion de la cafétéria et dans un souci de limitation des pertes
- Ⓜ Alerte le responsable de la nécessité de repasser commande en cas de rupture prévisionnelle de stock
- Ⓜ Gère son stock de produits alimentaire périssable dans le respect des règles d'hygiène (DLC, traçabilité, conditionnement)
- Ⓜ

- ⑩ Réalise un inventaire physique quotidien de son stock et en confronte la cohérence avec l'état de ses ventes donné par sa caisse
- ⑩ Rends compte périodiquement de son suivi à son responsable

Assure une tournée au sein des services de l'hôpital :

- ⑩ Réalise de manière autonome le transport de son matériel et de ses articles tout au long de sa tournée et sur plusieurs niveaux à l'aide d'un chariot de service adapté
- ⑩ La mise en place de points de ventes temporaire mobile au sein de certains services peut ponctuer la tournée (salle d'attente, salle commune, paliers...)
- ⑩ Lors du transport, elle assure et met en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour garantir la qualité de présentation, organoleptique et l'hygiène des produits qu'elle transporte jusqu'au client.
- ⑩ Si nécessaire, elle prévoit et réalise un réassortiment de son chariot en cours de tournée
- ⑩ Suit un plan de tournée établi au sein des services de l'Hôpital Jacques Monod dans le respect des modalités d'accès et des horaires convenus avec les services de soins
- ⑩ Sécurise le contenu de son chariot lors de sa tournée et en assure une surveillance permanente.
- ⑩ Prend les mesures d'hygiène nécessaire sur sa personne, sa tenue et son matériel pour ne pas être vecteurs de contaminations auprès des patients

Vente ambulatoire auprès des patients :

- ⑩ Tient une attitude et un discours de réserve adapté auprès des patients et s'assure notamment du respect de leur intimité et de leur vie privée
- ⑩ Reste vigilant à ne pas abuser de possible situation de faiblesse d'un malade et de ne pas forcer la vente
- ⑩ Présente, conseil le client sur les services proposés par une connaissance précise des produits et des tarifs.
- ⑩ Fait des propositions aux clients dans son choix en vue de le satisfaire et d'augmenter les ventes
- ⑩ Assure la promotion éventuelle du service de la cafétéria auprès des patients et dans ce cadre peut distribuer des supports de communications.
- ⑩ Afin d'être habilité à encaisser les commandes des clients, l'agent devra accepter le statut de sous-régisseur et assumer sans restriction les devoirs et responsabilités légales qui y sont associés.
- ⑩ S'assure du bon fonctionnement de son terminal de paiement et en assure la sécurité
- ⑩ Vérifie la validité et l'exactitude de la transaction et du montant inscrit sur le ticket,
- ⑩ En fin de service, il transfère les données de sa caisse mobile sur le réseau de la cafétéria et sort un état de ses ventes.

Entretien du matériel :

- ⑩ Après chaque service, assure le nettoyage de son chariot et de ses équipements (lave-vaisselle) au sein de la cafétéria
- ⑩ Signale tout dysfonctionnement de son matériel à son responsable afin que des actions correctives puissent être menées rapidement
- ⑩ Met en charge son terminal de paiement et sa caisse mobile afin de disposer de l'autonomie nécessaire le jour suivant
- ⑩ Vide ses déchets selon les procédures définies au sein de la cafétéria

Veille au respect des procédures liées à l'hygiène et à la sécurité en fonction de l'environnement de travail

- ⑩ Port de tenue avec badge nominatif, hygiène corporelle irréprochable
- ⑩ Port de tout équipement de protection individuel nécessaire selon le poste, respect du règlement intérieur et des consignes données dans le livret d'accueil.
- ⑩ Contrôle la qualité des produits réceptionnés (paquet hygiène)
- ⑩ Veille au rangement des marchandises et à la bonne tenue des stocks dans les locaux et est garant de la traçabilité des produits
- ⑩ Est attentif à l'utilisation des matériels pour transporter ou transposer les produits et au port des charges lourdes
- ⑩ Remplit le plan de nettoyage et contrôle la propreté des locaux et matériels
- ⑩ Contrôle l'opérationnalité des machines et des installations
- ⑩ Évalue une non-conformité sécurité et en informe sa hiérarchie
- ⑩ Doit appliquer la charte de la cafétéria

COMPETENCES ET CONNAISSANCES PROFESSIONNELLES

COMPETENCES

- ⑩ A le souci d'atteindre avec rigueur les objectifs qualité qui ont été fixés dans le cadre de son activité
- ⑩ Suggère des idées d'amélioration de procédures ou de modes opératoires
- ⑩ Dans la relation avec les clients (internes ou externes), considère comme une priorité la disponibilité et le sens du service
- ⑩ Réalise un travail visant à satisfaire les clients, dans le cadre des directives de l'entreprise
- ⑩ Procède à des investigations simples et apprécie les informations reçues en fonction de critères préétablis
- ⑩ Identifie et signale des anomalies ou dysfonctionnements
- ⑩

- ⑩ Discerne ce qui est essentiel ou secondaire dans les tâches à réaliser, détermine ses propres priorités dans le cadre d'objectifs définis
- ⑩ Organise son travail en prenant en compte les normes fixées.
- ⑩ Prend des initiatives personnelles de manière ponctuelle, dans le cadre de son activité propre, en mettant en œuvre des procédures connues
- ⑩ Face à des situations imprévues, prend les devants pour apporter son aide
- ⑩ Fait preuve de flexibilité dans son organisation personnelle, tout en connaissant sa place et son rôle dans l'entreprise
- ⑩ Intègre, à la demande, des changements de méthodes de travail ou de process
- ⑩ Fait face à une tension inhabituelle, sans se décourager
- ⑩ Face à certaines perturbations, fait appel à un tiers pour venir l'aider
- ⑩ Accepte de partager son savoir-faire, ses moyens et d'accueillir les pratiques des autres
- ⑩ Se montre coopératif, disponible pour répondre aux autres
- ⑩ Être respectueux des règles de présentisme et sait être polyvalent en cas de mobilité interne en restauration.

CONNAISSANCES

- ⑩ Connaît les risques en matière de sécurité alimentaire, les obligations légales en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire, le principe de l'HACCP, et le port des équipements de protection individuelle
- ⑩ Connaît le principe des fiches techniques (produits-recettes)
- ⑩ Connaît les familles de produits et les matières premières
- ⑩ Connaît les différents types de matériels professionnels et sait repérer les dysfonctionnements de matériel
- ⑩ Connaît les techniques de merchandising (mise en valeur de la prestation, animations...)
- ⑩ Connaît les techniques de relation et la démarche de fidélisation clients
- ⑩ Connaît les enquêtes de satisfaction consommateurs
- ⑩ Connaît l'organisation de son secteur et de sa direction
- ⑩ Connaît le processus de passation de commandes et de vérification des stocks

FORMATIONS

- ⑩ Diplômes CAP, BEP restauration
- ⑩ BAC professionnel en restauration
- ⑩ Expériences en restauration collective et/ou commerciale
- ⑩ Permis Automobile B recommandé

CV et lettre de motivation à adresser à recrutement.drh@ch-havre.fr
--