

Fast-food

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'entreprise

Chaque trimestre

- ☐ Choisir les priorités de croissance : débit aux heures de pointe, vente directe, menus rentables, click and collect et fidélité
- ☐ Fixer des objectifs de chiffre d'affaires, marge brute, ticket moyen et volume
- ☐ Comparer chaque mois objectifs, ventes, coût matière et capacité utilisée
- ☐ Ne pas ajouter une offre sans prix de revient, temps de production et seuil de vente

02 Qualifier et conclure les ventes : offre claire

Chaque jour

- ☐ Créer une carte lisible avec prix, options, suppléments et allergènes accessibles
- ☐ Confirmer chaque commande avec : canal, menu, taille, suppléments, retrait, allergènes, numéro et heure promise
- ☐ Répéter la commande et transmettre une information unique à la production
- ☐ Suivre chaque semaine ticket moyen, annulations, erreurs et temps d'attente

03 Ouvrir et fermer le point de vente

Chaque jour

- ☐ Créer des checklists d'ouverture et de fermeture signées
- ☐ Contrôler à l'ouverture : huiles, températures, bornes, caisse, écrans cuisine, mise en place, emballages et plateformes
- ☐ À la fermeture, enregistrer pertes, nettoyer, couper, sécuriser et signaler les anomalies
- ☐ Corriger chaque semaine les oublis récurrents dans les checklists

04 Préparer les plats de façon identique

Chaque jour

- ☐ Standardiser précisément : grammages, temps de cuisson, montage, maintien chaud, sauces, emballage et temps maximum
 - ☐ Préparer avec les ustensiles de mesure et l'ordre de montage prévus
 - ☐ Aucune substitution d'ingrédient ou modification de portion sans validation et mise à jour
 - ☐ Peser chaque semaine un échantillon et comparer portion, aspect et coût cible
-

05 Planifier l'entretien et traiter les pannes

Chaque mois

- ☐ Planifier l'entretien et le secours pour : friteuses, grills, froid, maintien chaud, extraction, bornes, caisse et écrans cuisine
 - ☐ Mettre hors service, signaler et protéger toute machine présentant un danger
 - ☐ Tester et entretenir les équipements selon le calendrier du fabricant
-

06 Planifier et régler les échéances

Chaque mois

- ☐ Créer un calendrier des fournisseurs, loyers, salaires, taxes et abonnements
 - ☐ Valider chaque facture avec commande, réception, avoir et conditions convenues
 - ☐ Prévoir chaque mois les sorties de trésorerie des huit semaines suivantes
-

07 Piloter la trésorerie, la marge et les documents financiers

Chaque jour

- ☐ Définir fonds de caisse, moyens de paiement, annulations et seuils d'écart
 - ☐ Rapprocher particulièrement : bornes, caisse, agrégateurs, annulations, remakes, codes promotionnels et remboursements
 - ☐ Documenter chaque écart avec date, poste, montant, contrôle et responsable
 - ☐ Contrôler quotidiennement les écarts et mensuellement la marge après commissions
-

08 Planifier les équipes et organiser les remplacements

Chaque semaine

- ☐ Planifier selon les compétences nécessaires : prise de commande, assemblage, cuisson, friture, expédition, caisse, nettoyage et gestion du rush
 - ☐ Construire le planning avec préparation, service, nettoyage, pauses et fermeture
 - ☐ Ne jamais laisser seul sur un poste critique un salarié non validé
 - ☐ Vérifier chaque semaine heures, absences, remplacements et créneaux sous-couverts
-

09 Préparer et piloter l'intégration d'un nouvel employé

À chaque arrivée

- ☐ Préparer un parcours avec hygiène, sécurité, fiches techniques et postes
 - ☐ Faire pratiquer chaque poste sous supervision avant toute autonomie
 - ☐ Valider à J+7 et J+30 les postes autorisés et les écarts à retravailler
-

10 Répartir les décisions et les niveaux d'autorité

Chaque mois

- ☐ Déléguer explicitement : remake, remboursement plafonné, rupture produit, ouverture d'un poste et appel d'un renfort
 - ☐ Classer l'incident selon son impact client, hygiène, production, équipe et caisse
 - ☐ Faire remonter immédiatement risque sanitaire, accident, fraude ou arrêt complet
-

11 Respecter l'hygiène alimentaire

Chaque jour

- ☐ Formaliser les contrôles propres à : friture, maintien chaud, préparations rapides, allergènes, écrans tactiles et flux continu
 - ☐ Enregistrer les contrôles prévus avec date, valeur, lot et personne responsable
 - ☐ Séparer mains, matériel et zones propres ou sales selon le plan de maîtrise sanitaire
 - ☐ Auditer chaque mois les enregistrements et corriger toute preuve manquante
-

12 Organiser l'acquisition de nouveaux clients

Chaque mois

- ☐ Construire un calendrier local avec saisons, événements et périodes creuses
 - ☐ Mettre en œuvre les actions locales suivantes : Google Business Profile, commande directe, offres locales, réseaux sociaux et fidélité mobile
 - ☐ Publier chaque offre avec canal, cible, capacité disponible et durée
 - ☐ Mesurer chaque mois commandes et marge réellement attribuables à chaque canal
-