FOP. ACADEMY

ORGANISME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE CHR

ÉDITION OFFICIELLE 2026

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

# MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

## MODULES SÉLECTIONNÉS

| | |
|---|---|
| Réussir le premier contact en salle | 39 € |
| Tester une amélioration sur un cycle court | 79 € |
| Rédiger une procédure de service avec l'IA | 59 € |
| Écrire et vérifier un prompt métier | 39 € |
| **Total par place** | **216 €** |

### Financement professionnel

Accès aux cours et aux rendez-vous après paiement. Le client peut ensuite demander le remboursement à son OPCO. Sans avance, l'accès ouvre après accord écrit de prise en charge par subrogation et règlement du reste à charge éventuel.

FORMATION EN AUTONOMIE

# RÉUSSIR LE PREMIER CONTACT EN SALLE

**39 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Serveurs, chefs de rang, maîtres d'hôtel, barmans et personnel en contact avec la clientèle.

**PRÉREQUIS**
Connaître le service en salle pour mettre en pratique les situations proposées.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
3 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Appliquer les repères d'accueil et la méthode SBAM dès les premiers échanges avec le client.
- Adapter sa posture, son regard et son ton à la situation et à l'interlocuteur.
- Identifier les attentes du client par l'écoute et orienter sa prise en charge.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### La Règle des 4x20

Séquence 1

Objectif Maîtriser les premières secondes de contact et construire une première impression professionnelle.

Méthode · Voir le client → Entrer en relation → Identifier le besoin

Exercice · Réalisez trois accueils : client pressé, famille, client hésitant.

Résultat attendu · Un accueil court, visible et adapté sans surjouer.

### Le Standard S.B.A.M

Séquence 2

Objectif Utiliser les fondamentaux Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci sans rendre la relation mécanique.

Méthode · Accueillir → Accompagner → Clore

Exercice · Adaptez SBAM à six situations sans perdre le naturel.

Résultat attendu · Des formulations professionnelles mais non robotisées.

### Posture & Non-Verbal

Séquence 3

Objectif Comprendre l'effet du regard, de la posture, du ton et de la distance dans la relation client.

Méthode · Observer → Ajuster → Confirmer par les mots

Exercice · Écrivez une phrase d'accueil pour un client pressé. Prononcez-la, puis recommencez en modifiant votre regard, votre posture et votre ton. Notez la différence.

Résultat attendu · Trois comportements observables et une piste d'amélioration.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · S'entraîner à gérer la pression en salle. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.

FORMATION EN AUTONOMIE

# TESTER UNE AMÉLIORATION SUR UN CYCLE COURT

**79 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Gérants, directeurs, chefs et équipes opérationnelles de restaurant.

**PRÉREQUIS**
Connaître le fonctionnement opérationnel d'un établissement de restauration.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
8 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Sélectionner une piste d'amélioration à partir d'un problème observé et des ressources disponibles.
- Construire un test limité avec une hypothèse, une durée et des indicateurs de résultat.
- Analyser les résultats consignés pour décider de déployer, adapter ou abandonner la solution.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Observer les ressources déjà disponibles

Séquence 1

Objectif Avant d'investir, il faut regarder ce qui existe déjà : temps, espaces, compétences, clientèle et équipements.

Méthode · Inventorier → Repérer le sous-emploi → Imaginer un usage

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Une opportunité est plus intéressante lorsqu'elle utilise des ressources déjà disponibles sans fragiliser l'activité principale.

### Faire émerger puis sélectionner des idées

Séquence 2

Objectif La phase d'idéation doit être large, mais la sélection doit devenir rigoureuse.

Méthode · Générer → Évaluer → Sélectionner

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Une bonne idée n'est pas seulement attractive : elle doit être testable avec un risque maîtrisé.

### Construire une expérimentation simple

Séquence 3

Objectif Tester petit permet d'apprendre avant de déployer grand.

Méthode · Hypothèse → Test limité → Mesure

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Un test doit pouvoir répondre clairement à une question formulée avant son lancement.

### Décider : déployer, modifier ou abandonner

Séquence 4

Objectif La valeur d'une expérimentation vient autant de la décision finale que du test lui-même.

Méthode · Lire les résultats → Choisir → Capitaliser

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Une opportunité n'est validée que si sa valeur reste supérieure à ses coûts et à ses fragilités.

### Comprendre l'amélioration continue

Séquence 5

Objectif Améliorer ne signifie pas tout transformer : on cherche une petite modification mesurable qui résout un problème précis.

Méthode · Tester petit → Observer → Décider

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Une amélioration utile doit résoudre un problème observable avec un changement suffisamment limité pour être évalué.

### Formuler une hypothèse d’amélioration

Séquence 6

Objectif Une hypothèse transforme une intuition en proposition testable.

Méthode · Formuler → Tester → Vérifier

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Une bonne hypothèse précise le changement, le résultat attendu et la manière de le mesurer.

### Observer comportements, résultats et effets inattendus

Séquence 7

Objectif Une expérimentation peut améliorer un indicateur tout en dégradant autre chose.

Méthode · Mesurer l’objectif → Observer les effets → Comparer

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Une amélioration n’est réelle que si le gain principal ne crée pas une dégradation plus importante ailleurs.

### Tenir un journal d’expérimentation

Séquence 8

Objectif La mémoire seule est insuffisante. Le journal transforme les essais en apprentissages réutilisables.

Méthode · Documenter → Décider → Réutiliser

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · La culture d’expérimentation devient mature lorsque chaque test enrichit les suivants.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Simuler un imprévu en service. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l’échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d’une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l’inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d’accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d’accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l’accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.

FORMATION EN AUTONOMIE

# RÉDIGER UNE PROCÉDURE DE SERVICE AVEC L'IA

**59 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Gérants, chefs et responsables de salle souhaitant utiliser l'IA dans leurs tâches quotidiennes.

**PRÉREQUIS**
Exercer en restauration ou dans les métiers de bouche et savoir utiliser un ordinateur ou un smartphone.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
3 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Transformer une description de travail en étapes de procédure à l'aide d'un assistant IA.
- Préciser les acteurs, les contrôles et les critères observables attendus à chaque étape.
- Vérifier la procédure sur les pratiques réelles et corriger les omissions avant son utilisation.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Conversations en plusieurs étapes

Séquence 1

Objectif Faire progresser une réponse IA par cadrage, critique, correction et validation.

Méthode · Cadrer → Itérer → Valider

Exercice · Faites produire, critiquer, améliorer puis condenser un document.

Résultat attendu · Quatre versions montrant une amélioration identifiable.

### Outils d'organisation de service & M.E.P

Séquence 2

Objectif Créer avec l'IA des supports d'organisation réellement utilisables pendant le service.

Méthode · Décrire le problème → Générer un outil → Tester sur le terrain

Exercice · À partir d'un service fictif, générez puis améliorez un briefing d'une page.

Résultat attendu · Un document utilisable en moins de cinq minutes.

### Procédures & standards 5S

Séquence 3

Objectif Transformer une pratique informelle en procédure claire et en standard observable.

Méthode · Observer → Formaliser → Standardiser

Exercice · Transformez une habitude de travail en procédure avec étapes, contrôle et exception.

Résultat attendu · Une procédure comprise sans explication supplémentaire.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Ouvrir l'atelier IA restauration. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.

FORMATION EN AUTONOMIE

# ÉCRIRE ET VÉRIFIER UN PROMPT MÉTIER

**39 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Gérants, chefs et responsables de salle souhaitant utiliser l'IA dans leurs tâches quotidiennes.

**PRÉREQUIS**
Exercer en restauration ou dans les métiers de bouche et savoir utiliser un ordinateur ou un smartphone.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
1 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Formuler une demande à un assistant IA en précisant le contexte métier, la tâche, les contraintes et le format attendu.
- Distinguer les données autorisées des informations sensibles ou manquantes avant de rédiger le prompt.
- Vérifier la réponse sur les sources fournies et corriger le prompt lorsque le résultat est incomplet ou erroné.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Méthode FOP de dialogue S-M-I-C-R

Séquence 1

Objectif Construire une demande professionnelle claire avec Situation, Mission, Informations, Contraintes et Résultat attendu.

Méthode · Contextualiser → Formuler la mission → Définir la sortie

Exercice · Transformez cinq demandes vagues en consignes S-M-I-C-R.

Résultat attendu · Des prompts qu'un collègue pourrait comprendre sans explication orale.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Ouvrir l'atelier IA restauration. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.