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 € |
| Construire et tester un assistant pour la brigade | 99 € |
| Repenser une offre de restauration | 79 € |
| **Total par place** | **217 €** |

### 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

# CONSTRUIRE ET TESTER UN ASSISTANT POUR LA BRIGADE

**99 € 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**
4 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 :

- Définir la mission, les sources autorisées et les limites d'un assistant destiné à la brigade.
- Rédiger des consignes qui imposent de signaler une information manquante et de demander une validation humaine.
- Tester l'assistant sur des situations courantes et des cas limites puis ajuster ses instructions.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Entraînement de brigade

Séquence 1

Objectif Créer des scénarios d'entraînement réalistes et utiliser l'IA pour générer du feedback.

Méthode · Créer le scénario → Jouer → Débriefer puis rejouer

Exercice · Générez un scénario de rush avec rôles, événements et critères.

Résultat attendu · Une fiche d'entraînement réutilisable par le formateur.

### Assistants métiers personnalisés

Séquence 2

Objectif Définir le rôle, les limites, les sources et les règles d'un assistant IA métier.

Méthode · Définir la mission → Encadrer les règles → Tester les cas limites

Exercice · Définissez mission, sources, 10 règles et 5 cas de refus.

Résultat attendu · Une fiche de configuration testable.

### Recrutement & intégration des salariés

Séquence 3

Objectif Créer avec l'IA des supports d'intégration et de progression sans automatiser la décision humaine.

Méthode · Définir les attentes → Organiser l'intégration → Observer la progression

Exercice · Construisez un programme sur 5 jours avec objectifs et critères.

Résultat attendu · Un parcours progressif utilisable par un tuteur.

### Atelier final — Écosystème IA professionnel

Séquence 4

Objectif Construire une cartographie personnelle de cinq usages IA avec méthode, contrôle et validation humaine.

Méthode · Demander → Analyser et vérifier → Adapter puis utiliser

Exercice · Formalisez cinq usages avec besoin, modèle de demande, sortie, contrôle et responsable.

Résultat attendu · Une fiche finale directement applicable au poste.

## 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

# REPENSER UNE OFFRE DE RESTAURATION

**79 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Dirigeants, managers et responsables opérationnels souhaitant développer ou piloter leur activité.

**PRÉREQUIS**
Disposer d'un ordinateur connecté et savoir utiliser des outils numériques. Aucune expertise avancée en IA requise.

**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**
7 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 :

- Identifier les besoins d'une cible et les éléments de valeur d'une offre de restauration.
- Structurer une offre avec l'aide de l'IA en vérifiant les coûts, les prix et les arguments sur des données réelles.
- Préparer une version testable de l'offre et définir les critères de son évaluation.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Cartographier l'offre actuelle

Séquence 1

Objectif Catégories, prix, coûts, volumes, saisonnalité et rôle stratégique.

Méthode · Carte Offre × Vente × Marge × Image.

Exercice · Créer la carte complète de l'offre et attribuer un rôle à chaque produit/service.

Résultat attendu · Aucun produit n'est jugé uniquement sur son volume de vente.

Outil mobilisé · Carte portefeuille d'offre.

### Mesurer valeur perçue et rentabilité

Séquence 2

Objectif Marge, coefficient, prix psychologique et valeur ressentie.

Méthode · Quadrant Valeur client × Rentabilité.

Exercice · Positionner 12 offres dans le quadrant et proposer 3 actions.

Résultat attendu · Une offre à forte marge mais faible valeur perçue doit être retravaillée avant promotion.

Outil mobilisé · Matrice valeur-rentabilité.

### Identifier doublons et cannibalisation

Séquence 3

Objectif Substitution, redondance et complexité opérationnelle.

Méthode · Test : même besoin / même cible / même moment / même bénéfice.

Exercice · Repérer les doublons dans l'offre et simuler une simplification de 20 %.

Résultat attendu · La simplification doit préserver les ventes utiles tout en réduisant la complexité.

Outil mobilisé · Détecteur de cannibalisation.

### Construire une architecture d'offre lisible

Séquence 4

Objectif Niveaux, gamme, entrée, cœur, premium et options.

Méthode · Architecture 3 niveaux + options cohérentes.

Exercice · Recomposer l'offre en 3 niveaux et justifier la place de chaque élément.

Résultat attendu · Le client comprend en moins de 20 secondes les différences essentielles entre niveaux.

Outil mobilisé · Architecte d'offre FOP.

### Formuler bénéfices et preuves

Séquence 5

Objectif Caractéristique, bénéfice, preuve et réassurance.

Méthode · CBP : Caractéristique → Bénéfice → Preuve.

Exercice · Réécrire 10 descriptions d'offre en CBP.

Résultat attendu · Chaque promesse commerciale possède une preuve vérifiable.

Outil mobilisé · Générateur de bénéfices/preuves.

### Tester plusieurs scénarios de positionnement

Séquence 6

Objectif Hypothèses de cible, prix, expérience et promesse.

Méthode · Scénario A prudent / B différenciant / C rupture.

Exercice · Créer 3 scénarios de repositionnement et les noter sur 6 critères.

Résultat attendu · Le scénario retenu est cohérent avec les capacités opérationnelles et la demande.

Outil mobilisé · Comparateur de scénarios.

### Construire le plan de restructuration

Séquence 7

Objectif Décisions, abandon, création, test et déploiement.

Méthode · Stop / Start / Continue + jalons.

Exercice · Établir une feuille de route par lots avec ordre de test et indicateurs.

Résultat attendu · Chaque changement est associé à un test, une date et un KPI.

Outil mobilisé · Plan de restructuration FOP.

## 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.