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 € |
| Analyser les avis clients et préparer ses réponses | 59 € |
| Diagnostiquer son activité avec l'IA | 69 € |
| Garder ses priorités sous pression | 59 € |
| **Total par place** | **226 €** |

### 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

# ANALYSER LES AVIS CLIENTS ET PRÉPARER SES RÉPONSES

**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**
2 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 :

- Classer des avis clients par thème et distinguer les faits récurrents des cas isolés.
- Préparer des réponses personnalisées en protégeant les données des personnes concernées.
- Vérifier les réponses proposées par l'IA et traduire les constats en pistes d'amélioration du service.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Analyse sémantique des avis clients

Séquence 1

Objectif Regrouper des avis clients par thèmes et transformer les récurrences en informations utiles.

Méthode · Collecter → Regrouper → Prioriser les thèmes

Exercice · Regroupez les avis en 5 thèmes avec fréquence et exemples.

Résultat attendu · Une synthèse utilisable pour un briefing d'équipe.

### Traitement des avis & méthode LEAD

Séquence 2

Objectif Préparer des réponses personnalisées aux avis sans confrontation ni réponse automatique.

Méthode · Comprendre → Répondre → Capitaliser

Exercice · Générez puis réécrivez cinq réponses pour supprimer les formulations génériques.

Résultat attendu · Des réponses courtes, personnalisées et non défensives.

## 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

# DIAGNOSTIQUER SON ACTIVITÉ AVEC L'IA

**69 € 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**
14 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 et vérifier les données nécessaires à un diagnostic de l'activité avant leur utilisation avec l'IA.
- Construire une analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces en distinguant les preuves des hypothèses.
- Prioriser des axes d'amélioration et les traduire en actions vérifiables.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Comprendre comment fonctionne une IA générative

Séquence 1

Objectif Tokens, probabilité, contexte et limites d'un modèle de langage.

Méthode · Modèle Entrée → Contexte → Génération → Contrôle.

Exercice · Démonter une réponse IA et repérer ce qui relève d'un fait, d'une inférence et d'une invention.

Résultat attendu · La qualité du contexte fourni est-elle suffisante pour vérifier la réponse ?

Outil mobilisé · ChatGPT / Claude : comparer une même question avec et sans contexte.

### Distinguer usage utile, risque et hallucination

Séquence 2

Objectif Hallucination, biais, sur-confiance, données sensibles et responsabilité humaine.

Méthode · Grille U.R.V. : Utile / Risqué / Vérifiable.

Exercice · Classer 12 usages professionnels en vert / orange / rouge puis justifier chaque classement.

Résultat attendu · L'usage est autorisé seulement si la donnée critique est vérifiée et la responsabilité humaine conservée.

Outil mobilisé · Matrice de risque IA FOP.

### Cartographier les tâches assistables par IA

Séquence 3

Objectif Répétitivité, charge cognitive, valeur ajoutée humaine et fréquence.

Méthode · Matrice Impact × Fréquence × Risque.

Exercice · Lister 20 tâches réelles et sélectionner les 5 meilleurs candidats à l'assistance IA.

Résultat attendu · Le choix est priorisé par gain potentiel et niveau de risque, pas par effet de mode.

Outil mobilisé · Cartographie des tâches IA.

### Construire un prompt professionnel S-M-I-C-R

Séquence 4

Objectif Situation, Mission, Informations, Contraintes, Résultat attendu.

Méthode · S-M-I-C-R + critère de réussite mesurable.

Exercice · Réécrire 5 prompts vagues en prompts S-M-I-C-R puis tester les différences de résultat.

Résultat attendu · Le prompt doit permettre à une autre personne de comprendre l'objectif sans explication orale.

Outil mobilisé · Constructeur de prompt FOP.

### Travailler en conversation itérative

Séquence 5

Objectif Contexte cumulatif, critique, reformulation et versionnage.

Méthode · Cycle 1 cadrage → 2 critique → 3 amélioration → 4 validation.

Exercice · Conduire une conversation en 4 itérations en demandant à l'IA de justifier chaque modification.

Résultat attendu · Chaque itération doit apporter une amélioration identifiable et traçable.

Outil mobilisé · Journal d'itérations IA.

### Contrôler, sourcer et vérifier une réponse

Séquence 6

Objectif Fiabilité, source primaire, cohérence interne et contrôle croisé.

Méthode · Méthode V.E.R.I.F. : Vérifier / Examiner / Rechercher / Identifier / Formaliser.

Exercice · Auditer une réponse contenant 8 affirmations et produire un tableau : vérifiée / douteuse / fausse / à sourcer.

Résultat attendu · Aucune recommandation critique ne passe en production sans source ou donnée interne vérifiable.

Outil mobilisé · Checklist de vérification FOP.

### Construire sa bibliothèque de prompts métier

Séquence 7

Objectif Capitalisation, classement, version, propriétaire et cas d'usage.

Méthode · Fiche prompt : objectif / entrée / prompt / sortie / contrôle / version.

Exercice · Créer une bibliothèque de 10 prompts nommés, versionnés et testés sur de vraies données.

Résultat attendu · Un prompt n'est validé que s'il donne un résultat stable sur au moins trois cas différents.

Outil mobilisé · Bibliothèque de prompts FOP.

### Collecter et fiabiliser les données utiles

Séquence 8

Objectif Données de vente, avis, fréquentation, coûts, planning, retours équipe.

Méthode · Inventaire Source / Date / Fiabilité / Propriétaire.

Exercice · Construire un registre des données disponibles et noter leur niveau de fiabilité.

Résultat attendu · Toute donnée utilisée dans le diagnostic possède une source et une date.

Outil mobilisé · Registre de données stratégiques.

### Séparer faits, perceptions et hypothèses

Séquence 9

Objectif Biais de confirmation et confusion entre opinion et donnée.

Méthode · Tableau Fait / Perception / Hypothèse / Preuve attendue.

Exercice · Transformer 15 phrases de réunion en faits, perceptions ou hypothèses.

Résultat attendu · Une hypothèse devient un fait uniquement après validation par une preuve observable.

Outil mobilisé · Classificateur FPH.

### Analyser clientèle, offre et parcours client

Séquence 10

Objectif Segments, besoins, moments de vérité et frictions.

Méthode · Carte segment × besoin × étape × friction.

Exercice · Construire deux personas à partir de données réelles et cartographier leur parcours.

Résultat attendu · Chaque friction doit être reliée à un impact concret sur conversion ou satisfaction.

Outil mobilisé · Canvas parcours client.

### Construire une SWOT factuelle

Séquence 11

Objectif Forces, faiblesses, opportunités et menaces appuyées par preuves.

Méthode · SWOT + preuve + impact + niveau de maîtrise.

Exercice · Transformer une SWOT générique en SWOT sourcée avec 12 éléments argumentés.

Résultat attendu · Chaque item SWOT doit être justifié par au moins une donnée ou observation fiable.

Outil mobilisé · Matrice SWOT probante.

### Rechercher les causes racines

Séquence 12

Objectif Symptôme, cause, conséquence et facteur aggravant.

Méthode · 5 Pourquoi + Ishikawa simplifié.

Exercice · Mener un 5 Pourquoi sur un problème réel puis tester deux causes alternatives.

Résultat attendu · Le plan d'action traite une cause probable validée, pas seulement le symptôme visible.

Outil mobilisé · Analyse causes racines.

### Prioriser avec Impact × Urgence × Effort

Séquence 13

Objectif Arbitrage et coût d'opportunité.

Méthode · Score P = Impact × Urgence ÷ Effort.

Exercice · Noter 10 actions sur 5 puis construire un top 3 argumenté.

Résultat attendu · Une priorité possède un bénéfice attendu, une échéance et un responsable.

Outil mobilisé · Matrice de priorisation.

### Formaliser un plan 30/60/90 jours

Séquence 14

Objectif Séquençage, dépendances, jalons et indicateurs.

Méthode · 30 jours stabiliser / 60 optimiser / 90 développer.

Exercice · Construire un plan 30/60/90 avec 9 actions, responsables, KPI et dépendances.

Résultat attendu · Les actions sont ordonnées selon dépendances et non selon préférence personnelle.

Outil mobilisé · Roadmap 30/60/90.

## 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

# GARDER SES PRIORITÉS SOUS PRESSION

**59 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Professionnels de la restauration qui coordonnent une équipe ou participent au service.

**PRÉREQUIS**
Comprendre le français oral et écrit pour suivre les consignes et réaliser les exercices. Aucun diplôme préalable exigé.

**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 :

- Repérer ses signes de stress et les situations qui peuvent dégrader la relation ou la coordination.
- Utiliser une technique courte de respiration et de recentrage adaptée au service.
- Ajuster sa posture et ses échanges pour prévenir l'escalade et demander un relais si nécessaire.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### L'Intelligence Émotionnelle

Séquence 1

Objectif Reconnaître ses émotions et celles d'autrui pour mieux réguler sa réponse professionnelle.

Méthode · Reconnaître → Réguler → Répondre

Exercice · Décrivez trois situations : déclencheur, émotion, réponse automatique, réponse choisie.

Résultat attendu · Une alternative professionnelle pour chaque situation.

### Gérer le Stress en Plein Rush

Séquence 2

Objectif Repérer les signes de stress et utiliser des techniques courtes compatibles avec le service.

Méthode · Repérer le signal → Se recentrer → Réorganiser

Exercice · Traitez quatre demandes simultanées en utilisant priorité et communication courte.

Résultat attendu · Une décision structurée sans multiplication des actions.

### Gestes & Postures

Séquence 3

Objectif Prévenir fatigue et blessures en adaptant les gestes, le poste et la manutention.

Méthode · Observer le geste → Réduire la contrainte → Adapter le poste

Exercice · Repérez cinq gestes pénibles et proposez une adaptation de poste.

Résultat attendu · Des améliorations concrètes portant sur geste et organisation.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Simuler un planning d'équipe. 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.