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 € |
| Planifier les contenus du restaurant | 59 € |
| Améliorer le parcours de réservation en ligne | 69 € |
| Décliner son identité de marque avec l'IA | 79 € |
| **Total par place** | **246 €** |

### 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

# PLANIFIER LES CONTENUS DU RESTAURANT

**59 € 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 :

- Définir des objectifs de communication, des thèmes et des formats adaptés aux canaux choisis.
- Construire un calendrier de contenus avec les responsables, les échéances et les étapes de validation.
- Préparer un contenu avec l'IA, contrôler son message et définir les indicateurs de suivi.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Définir objectifs et audiences de contenu

Séquence 1

Objectif Notoriété, conversion, fidélisation et recrutement.

Méthode · Objectif → audience → message → CTA.

Exercice · Créer 6 contenus associés à 3 objectifs différents.

Résultat attendu · Le KPI du contenu correspond à son objectif réel.

Outil mobilisé · Canvas contenu WorkSense.

### Créer angles, accroches et messages

Séquence 2

Objectif Angle, tension, bénéfice et preuve.

Méthode · Hook → Valeur → Preuve → CTA.

Exercice · Produire 12 accroches sur le même sujet puis les classer.

Résultat attendu · L'accroche promet une valeur que le contenu délivre réellement.

Outil mobilisé · Générateur d'angles.

### Rédiger posts et contenus courts

Séquence 3

Objectif Concision, rythme, lisibilité mobile.

Méthode · 1 idée / 1 preuve / 1 CTA.

Exercice · Réécrire 5 posts en versions 300, 150 et 70 caractères.

Résultat attendu · Le message principal reste compréhensible sans ouvrir « voir plus ».

Outil mobilisé · Éditeur court WorkSense.

### Créer contenus commerciaux longs

Séquence 4

Objectif Structure, objection, preuve et CTA.

Méthode · PAS + preuves + CTA.

Exercice · Rédiger une page d'offre avec 3 objections traitées.

Résultat attendu · Chaque section fait avancer le lecteur vers une décision.

Outil mobilisé · Assistant rédaction longue.

### Décliner un message multicanal

Séquence 5

Objectif Canal, format, contexte et intention.

Méthode · Message maître → variantes canal.

Exercice · Décliner une annonce en 5 formats cohérents.

Résultat attendu · Le fond reste cohérent tandis que forme et CTA s'adaptent au canal.

Outil mobilisé · Déclinaison multicanale WorkSense.

### Planifier et réviser dans WorkSense

Séquence 6

Objectif Calendrier, statut, validation et média.

Méthode · Brief → création → validation → programmation → mesure.

Exercice · Créer un calendrier de 2 semaines avec responsables et statuts.

Résultat attendu · Aucun contenu ne passe en publication sans validation identifiée.

Outil mobilisé · WorkSense Planner.

### Construire une bibliothèque éditoriale

Séquence 7

Objectif Réutilisation, classement, evergreen et campagnes.

Méthode · Tags par pilier, audience, format, saison.

Exercice · Classer 30 contenus et définir les règles de réutilisation.

Résultat attendu · Un contenu peut être retrouvé en moins d'une minute.

Outil mobilisé · Médiathèque WorkSense.

### Définir objectifs et rythmes de communication

Séquence 8

Objectif Objectif, fréquence soutenable et saisonnalité.

Méthode · Cadence par canal et enjeu.

Exercice · Définir une cadence sur 4 semaines selon ressources réelles.

Résultat attendu · Le rythme est soutenable et relié aux temps forts commerciaux.

Outil mobilisé · Cadence Planner.

### Construire un calendrier éditorial

Séquence 9

Objectif Dates, piliers, formats, campagne et statut.

Méthode · Vue 30 jours.

Exercice · Construire 30 jours équilibrés sur 4 piliers.

Résultat attendu · Le calendrier équilibre objectifs et types de contenus.

Outil mobilisé · Calendrier WorkSense.

### Créer un workflow de production

Séquence 10

Objectif Brief, production, relecture, validation, publication.

Méthode · Kanban éditorial.

Exercice · Créer un workflow avec étapes et propriétaires.

Résultat attendu · Chaque étape a un responsable et un délai.

Outil mobilisé · Workflow WorkSense.

### Mettre en place validation et responsabilités

Séquence 11

Objectif RACI et seuil de validation.

Méthode · Qui propose / qui valide / qui publie.

Exercice · Définir ce qui nécessite validation et ce qui peut être autonome.

Résultat attendu · La validation est proportionnée au risque du contenu.

Outil mobilisé · Matrice RACI contenu.

### Préparer réponses types et scénarios

Séquence 12

Objectif Ton, personnalisation et escalade.

Méthode · Réponse type + champs variables + seuil d'escalade.

Exercice · Créer 8 réponses types avec règles d'adaptation.

Résultat attendu · Le modèle accélère sans rendre la réponse impersonnelle.

Outil mobilisé · Bibliothèque de réponses.

### Relier WorkSense et outils opérationnels

Séquence 13

Objectif Source de vérité, événement, déclencheur et action.

Méthode · Workflow événementiel.

Exercice · Dessiner un workflow entre FOP Factory et WorkSense.

Résultat attendu · Une donnée opérationnelle critique ne doit pas diverger entre outils.

Outil mobilisé · Map d'intégration FOP.

### Mesurer et améliorer le workflow

Séquence 14

Objectif Délai, erreurs, retours, temps de validation.

Méthode · Cycle amélioration mensuel.

Exercice · Mesurer 4 indicateurs et proposer un ajustement.

Résultat attendu · L'amélioration porte sur vitesse et qualité.

Outil mobilisé · Dashboard workflow.

## 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

# AMÉLIORER LE PARCOURS DE RÉSERVATION EN LIGNE

**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**
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 :

- Analyser un parcours numérique de découverte ou de réservation et repérer ses points de friction.
- Hiérarchiser les informations, les appels à l'action et les réponses aux questions fréquentes.
- Prioriser des améliorations puis vérifier leur fonctionnement sur un parcours utilisateur concret.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Auditer la proposition de valeur d'une page

Séquence 1

Objectif Promesse, cible, bénéfice et preuve au-dessus de la ligne de flottaison.

Méthode · Test 5 secondes.

Exercice · Faire un audit 5 secondes et réécrire le hero.

Résultat attendu · Un visiteur comprend quoi, pour qui et pourquoi en moins de 5 secondes.

Outil mobilisé · Audit UX FOP.

### Analyser parcours et friction utilisateur

Séquence 2

Objectif Étapes, clics, hésitations et abandon.

Méthode · Funnel visite → action.

Exercice · Cartographier 3 parcours et relever les points de friction.

Résultat attendu · Chaque friction est reliée à une action corrective testable.

Outil mobilisé · Carte de parcours digital.

### Réécrire titres, offres et CTA

Séquence 3

Objectif Clarté, action, bénéfice et spécificité.

Méthode · Titre bénéfice + sous-titre preuve + CTA action.

Exercice · Réécrire 10 CTA pour les rendre spécifiques.

Résultat attendu · Le CTA annonce précisément ce qui se passe après le clic.

Outil mobilisé · CTA Optimizer.

### Structurer pages et hiérarchie d'information

Séquence 4

Objectif Priorité, scan visuel, sections et preuve.

Méthode · Problème → solution → preuve → action.

Exercice · Restructurer une page en 6 sections hiérarchisées.

Résultat attendu · La séquence de lecture répond aux questions du visiteur dans le bon ordre.

Outil mobilisé · Architecte de page.

### Créer FAQ et réponses utiles

Séquence 5

Objectif Questions réelles, objections et rassurance.

Méthode · Question client → réponse courte → détail → action.

Exercice · Construire une FAQ à partir de 20 vraies demandes clients.

Résultat attendu · Chaque question provient d'une demande réelle ou d'une objection récurrente.

Outil mobilisé · FAQ Builder.

### Utiliser Codex pour corriger ou prototyper

Séquence 6

Objectif Lecture de code, reproduction, modification et test.

Méthode · Bug → reproduction → hypothèse → patch → test.

Exercice · Formuler une demande Codex avec contexte, reproduction et critère d'acceptation.

Résultat attendu · Aucun patch n'est accepté sans test du comportement attendu.

Outil mobilisé · Checklist Codex.

### Construire un backlog d'optimisation

Séquence 7

Objectif Impact, effort, preuve et statut.

Méthode · Backlog ICE adapté.

Exercice · Créer un backlog de 15 améliorations et choisir les 5 premières.

Résultat attendu · Chaque tâche possède un problème, une hypothèse et un indicateur.

Outil mobilisé · Backlog digital.

## 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

# DÉCLINER SON IDENTITÉ DE MARQUE AVEC L'IA

**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**
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 :

- Définir un positionnement, une cible et un ton pour cadrer l'identité visuelle de l'établissement.
- Rédiger un brief de création précisant les supports, les formats et les contraintes de cohérence.
- Évaluer les propositions produites avec l'IA et vérifier leur lisibilité, leur cohérence et les droits d'utilisation.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Clarifier mission, valeurs et promesse

Séquence 1

Objectif Raison d'être, valeur créée et différence.

Méthode · Mission / Valeurs / Promesse / Preuves.

Exercice · Écrire 3 formulations de promesse puis choisir la plus spécifique.

Résultat attendu · La promesse est distinctive, crédible et utile au client.

Outil mobilisé · Canvas de plateforme de marque.

### Définir les publics et perceptions recherchées

Séquence 2

Objectif Cible primaire, secondaire et image souhaitée.

Méthode · Persona + perception avant/après.

Exercice · Définir trois publics et la perception souhaitée pour chacun.

Résultat attendu · Le ton varie sans contredire l'identité centrale.

Outil mobilisé · Matrice cible-perception.

### Construire territoire de marque et tonalité

Séquence 3

Objectif Univers, vocabulaire, émotions, codes et interdits.

Méthode · Territoire verbal 5 axes.

Exercice · Créer une liste de mots autorisés, à éviter et interdits.

Résultat attendu · La tonalité reste reconnaissable même sans logo.

Outil mobilisé · Charte de tonalité.

### Créer une charte éditoriale

Séquence 4

Objectif Piliers de contenu, formats, fréquence, voix.

Méthode · 4 piliers × 3 formats × 2 canaux.

Exercice · Construire une charte éditoriale sur 4 piliers.

Résultat attendu · Chaque contenu a un objectif et un pilier identifiable.

Outil mobilisé · Planner éditorial WorkSense.

### Créer un brief créatif complet

Séquence 5

Objectif Objectif, cible, message, contraintes, livrables.

Méthode · Brief 8 champs FOP.

Exercice · Rédiger un brief complet pour une campagne réelle.

Résultat attendu · Le brief réduit les interprétations et permet une validation objective.

Outil mobilisé · Brief Builder IA.

### Comparer plusieurs directions visuelles

Séquence 6

Objectif Cohérence, différenciation, lisibilité, faisabilité.

Méthode · Scorecard créative 5 critères.

Exercice · Comparer 3 pistes et produire une recommandation argumentée.

Résultat attendu · La piste retenue fonctionne sur les formats réellement utilisés.

Outil mobilisé · Comparateur créatif.

### Formaliser la charte de marque

Séquence 7

Objectif Logo, couleurs, typographies, photo, ton et exemples.

Méthode · Charte minimale opérationnelle.

Exercice · Créer une charte courte avec bons/mauvais exemples.

Résultat attendu · La charte permet à un tiers de produire sans déformer la marque.

Outil mobilisé · Brand book FOP.

### Comprendre les composantes d'un prompt visuel

Séquence 8

Objectif Sujet, style, composition, lumière, optique et format.

Méthode · S.C.L.F. : Sujet / Composition / Lumière / Format.

Exercice · Créer 5 prompts visuels avec paramètres explicités.

Résultat attendu · Le prompt décrit intention et contraintes sans surcharger de détails contradictoires.

Outil mobilisé · Prompt visuel Builder.

### Construire une direction artistique

Séquence 9

Objectif Références, ambiance, texture, palette et répétabilité.

Méthode · Moodboard → règles → tests.

Exercice · Créer 2 directions artistiques opposées pour la même offre.

Résultat attendu · Chaque piste possède des règles visuelles reproductibles.

Outil mobilisé · Moodboard IA.

### Définir cadrage, lumière, texture et ambiance

Séquence 10

Objectif Premier plan, profondeur, température de couleur.

Méthode · Fiche prise de vue simulée.

Exercice · Comparer 4 variantes d'éclairage et justifier la plus cohérente.

Résultat attendu · Le choix technique sert l'émotion recherchée.

Outil mobilisé · Simulateur de brief photo.

### Créer des variantes de campagne

Séquence 11

Objectif Série cohérente, répétition et adaptation.

Méthode · Master visual + 5 déclinaisons.

Exercice · Créer une série de 6 visuels avec 3 invariants.

Résultat attendu · Les déclinaisons sont reconnaissables comme une même campagne.

Outil mobilisé · Campaign Visual Builder.

### Adapter les formats aux réseaux

Séquence 12

Objectif Ratio, zone sûre, texte et recadrage.

Méthode · 1:1 / 4:5 / 9:16 / 16:9.

Exercice · Adapter un concept à 4 ratios sans perdre le message.

Résultat attendu · Les éléments critiques restent dans les zones sûres.

Outil mobilisé · Gabarits WorkSense.

### Contrôler cohérence et droits d'usage

Séquence 13

Objectif Marque, réalisme, droit à l'image et licence.

Méthode · Checklist visuelle + juridique.

Exercice · Auditer 10 visuels sur identité, qualité et risque.

Résultat attendu · Chaque visuel est traçable et validé avant diffusion.

Outil mobilisé · Audit visuel FOP.

### Constituer une médiathèque organisée

Séquence 14

Objectif Nom, campagne, date, format, statut et droits.

Méthode · Arborescence + métadonnées.

Exercice · Créer une convention de nommage et classer 25 fichiers.

Résultat attendu · Les fichiers sont retrouvables par campagne et usage.

Outil mobilisé · Médiathèque WorkSense.

## 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.