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 € |
| Préparer l'ouverture du restaurant | 39 € |
| Coordonner salle et cuisine pendant un rush | 59 € |
| Lire les indicateurs du restaurant | 49 € |
| **Total par place** | **186 €** |

### 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

# PRÉPARER L'OUVERTURE DU RESTAURANT

**39 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Équipes de cuisine et de salle, chefs de rang et responsables de restaurant.

**PRÉREQUIS**
Connaître le déroulement d'un service en 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**
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 :

- Identifier les contrôles prioritaires avant l'ouverture du restaurant, en commençant par la sécurité.
- Construire une checklist par poste en attribuant un responsable, une échéance et un critère observable à chaque contrôle.
- Repérer un écart lors de la vérification et transmettre une consigne corrective dont la réalisation peut être confirmée.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Checklists d'Ouverture

Séquence 1

Objectif Construire une checklist d'ouverture courte, vérifiable et utile au service.

Méthode · Préparer → Vérifier → Signaler

Exercice · Rédigez une checklist d'ouverture avec actions, critères et anomalie.

Résultat attendu · Une checklist réalisable en situation réelle.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Préparer une checklist. 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

# COORDONNER SALLE ET CUISINE PENDANT UN RUSH

**59 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Équipes de cuisine et de salle, chefs de rang et responsables de restaurant.

**PRÉREQUIS**
Connaître le déroulement d'un service en 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**
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 :

- Hiérarchiser les demandes pendant un rush en tenant compte des délais et des ressources disponibles.
- Transmettre une information précise entre la salle et la cuisine et vérifier sa compréhension.
- Répartir les rôles et ajuster la coordination lorsque plusieurs demandes arrivent simultanément.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Coordination Salle / Cuisine

Séquence 1

Objectif Fluidifier les échanges salle-cuisine avec des messages courts et vérifiables.

Méthode · Émettre → Confirmer → Agir

Exercice · Transformez des phrases vagues en messages opérationnels précis.

Résultat attendu · Des messages avec destinataire, objet et urgence compréhensibles.

### La Gestion du Rush

Séquence 2

Objectif Maintenir les priorités et adapter les rôles lorsque la charge augmente.

Méthode · Détecter la tension → Réallouer → Réévaluer

Exercice · Décidez qui fait quoi face à quatre demandes simultanées.

Résultat attendu · Une décision courte, priorisée et compréhensible par l'équipe.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Préparer une checklist. 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

# LIRE LES INDICATEURS DU RESTAURANT

**49 € 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**
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 :

- Choisir des indicateurs de service à partir des volumes, ventes, pertes et remises disponibles.
- Calculer et interpréter des écarts en vérifiant la période et la fiabilité des données.
- Associer un indicateur à une décision opérationnelle et à une modalité de suivi.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Chiffre d'affaires, couverts et ticket moyen

Séquence 1

Objectif Trois indicateurs permettent de comprendre rapidement si l'activité change en volume, en valeur ou dans les deux.

Méthode · Mesurer → Comparer → Expliquer

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

Résultat attendu · Ne jamais commenter le chiffre d'affaires sans regarder au moins les couverts et le ticket moyen.

### Volumes de vente et mix produit

Séquence 2

Objectif Deux restaurants peuvent réaliser le même CA avec des ventes très différentes. Le mix produit explique une partie de la performance.

Méthode · Compter les ventes → Repérer les écarts → Adapter l'offre

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

Résultat attendu · Une variation de mix devient importante lorsqu'elle modifie la marge, la charge de travail ou les besoins de stock.

### Pertes, gaspillage et erreurs

Séquence 3

Objectif Ce qui n'est pas vendu mais a consommé du produit, du temps ou une remise doit apparaître dans le pilotage.

Méthode · Identifier → Quantifier → Corriger

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

Résultat attendu · Une perte utile à piloter doit être reliée à une cause observable et à une action possible.

### Temps d'attente, retours clients et tableau de bord

Séquence 4

Objectif Les indicateurs de service complètent les données financières et permettent d'agir avant que les clients ne partent.

Méthode · Choisir 5 indicateurs → Définir des seuils → Décider

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

Résultat attendu · Un bon tableau de bord contient peu d'indicateurs, mais chacun répond à une question de décision.

## 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.