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 € |
| Résoudre un désaccord entre collègues | 69 € |
| Coordonner salle et cuisine pendant un rush | 59 € |
| Choisir un geste commercial adapté | 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

# RÉSOUDRE UN DÉSACCORD ENTRE COLLÈGUES

**69 € 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 :

- Décrire une situation de conflit en séparant les faits observables des jugements.
- Formuler une demande avec la méthode Observation, Sentiment, Besoin, Demande.
- Convenir d'une règle de fonctionnement et d'un suivi permettant de vérifier l'apaisement de la situation.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### La méthode O.S.B.D

Séquence 1

Objectif Exprimer un désaccord ou un besoin avec Observation, Sentiment, Besoin, Demande.

Méthode · Observer → Exprimer besoin → Formuler la demande

Exercice · Reformulez cinq critiques en OSBD.

Résultat attendu · Des phrases factuelles avec demande claire.

### Conflit entre Collègues

Séquence 2

Objectif Traiter un conflit en revenant aux faits, besoins et règles de fonctionnement.

Méthode · Stabiliser → Comprendre → Convenir d'une action

Exercice · Analysez un conflit fictif en séparant faits, positions, intérêts et action.

Résultat attendu · Un accord testable et un point de suivi.

### Bilan de Formation

Séquence 3

Objectif Faire le bilan des acquis, identifier les points à transférer au poste et formaliser un plan d'action.

Méthode · Choisir un acquis → Le transformer en action → Mesurer le transfert

Exercice · Choisissez trois pratiques à transférer au poste avec délai et indicateur.

Résultat attendu · Trois actions réalistes et mesurables.

## 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.

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

# CHOISIR UN GESTE COMMERCIAL ADAPTÉ

**59 € 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 :

- Qualifier une insatisfaction à partir des faits et de ses conséquences pour le client.
- Choisir un geste commercial proportionné en respectant ses autorisations et les règles de l'établissement.
- Annoncer la solution, vérifier son effet et transmettre une trace de la décision.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### La Méthode E.E.S

Séquence 1

Objectif Utiliser Écoute, Empathie, Solution pour traiter une réclamation de façon structurée.

Méthode · Écoute → Empathie → Solution

Exercice · Traitez trois réclamations avec la structure EES.

Résultat attendu · Une réponse complète incluant suivi après solution.

### Les Gestes Commerciaux

Séquence 2

Objectif Utiliser un geste commercial de façon proportionnée, cohérente et autorisée.

Méthode · Corriger → Choisir le geste → Vérifier la satisfaction

Exercice · Classez cinq situations selon correction seule, geste léger ou validation manager.

Résultat attendu · Une règle de décision compréhensible par l'équipe.

### Mises en Situation

Séquence 3

Objectif Mobiliser accueil, communication positive et gestion de réclamation dans des situations réalistes.

Méthode · Jouer → Observer → Améliorer

Exercice · Écrivez les deux répliques de chaque rôle pour un accueil, une réclamation et un client pressé. Relisez-les du point de vue du client et améliorez une réponse.

Résultat attendu · Une grille critériée et un second passage amélioré.

## 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.