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 € |
| Désamorcer une réclamation en salle | 59 € |
| Choisir des usages IA fiables au restaurant | 49 € |
| S’entraîner à la vente additionnelle avec l’IA | 49 € |
| **Total par place** | **196 €** |

### 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

# DÉSAMORCER UNE RÉCLAMATION EN SALLE

**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**
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 :

- Écouter et reformuler une réclamation en distinguant les faits, les effets et les attentes du client.
- Proposer une solution réalisable avec la méthode Écoute, Empathie, Solution, dans les limites de son rôle.
- Vérifier auprès du client le résultat de la solution convenue et transmettre les informations utiles à l'équipe.

## 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.

## 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

# CHOISIR DES USAGES IA FIABLES AU RESTAURANT

**49 € 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**
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 :

- Sélectionner des tâches de restauration pour lesquelles une assistance IA peut être utile.
- Repérer les limites et les erreurs possibles d'une réponse, notamment sur les informations sensibles de sécurité alimentaire.
- Organiser la vérification humaine des résultats et protéger les données confidentielles utilisées.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Cartographie des tâches & potentiel d'assistance

Séquence 1

Objectif Identifier les tâches pouvant être utilement assistées par une IA sans déléguer la responsabilité humaine.

Méthode · Lister les tâches → Évaluer gain et risque → Choisir les meilleurs usages

Exercice · Classez vos tâches selon fréquence, temps, risque et besoin de jugement humain.

Résultat attendu · Une shortlist de 5 usages IA prioritaires, justifiée.

### Comprendre les limites & hallucinations

Séquence 2

Objectif Reconnaître les erreurs plausibles d'une IA et construire une méthode de vérification.

Méthode · Repérer l'affirmation → Vérifier la source → Décider si elle est exploitable

Exercice · Classez 10 affirmations en vérifiée, à sourcer, douteuse ou fausse.

Résultat attendu · Un tableau de contrôle avec source ou justification.

### Confidentialité, sécurité & RGPD en CHR

Séquence 3

Objectif Identifier les données à ne pas exposer inutilement et sécuriser l'usage professionnel de l'IA.

Méthode · Identifier la donnée → Réduire ou anonymiser → Utiliser l'outil autorisé

Exercice · Classez 15 informations selon : utilisable, à anonymiser, à exclure.

Résultat attendu · Une grille de décision simple réutilisable.

## 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

# S'ENTRAÎNER À LA VENTE ADDITIONNELLE AVEC L'IA

**49 € 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 :

- Identifier une proposition complémentaire adaptée au besoin, au budget et au moment du parcours client.
- Construire un argumentaire fondé sur les caractéristiques réelles de l'offre et répondre aux objections.
- S'entraîner à la proposition commerciale et évaluer ses résultats à partir de critères observables.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Analyser panier et opportunités de vente

Séquence 1

Objectif Panier moyen, associations et taux de prise.

Méthode · Analyse produits complémentaires.

Exercice · Analyser 20 tickets et identifier 5 opportunités de complément.

Résultat attendu · L'opportunité est fondée sur un comportement d'achat réel.

Outil mobilisé · Analyse panier FOP.

### Segmenter les profils clients

Séquence 2

Objectif Moment, besoin, budget, urgence et préférence.

Méthode · Segment contextuel plutôt que stéréotype.

Exercice · Créer 6 profils de contexte et leurs attentes.

Résultat attendu · Les segments reposent sur situation et besoin, pas sur clichés.

Outil mobilisé · Segmentation vente.

### Construire recommandations pertinentes

Séquence 3

Objectif Compatibilité, bénéfice et timing.

Méthode · Recommandation = besoin + preuve + choix simple.

Exercice · Créer 10 recommandations selon moment du repas.

Résultat attendu · La recommandation arrive au bon moment et reste facile à refuser.

Outil mobilisé · Assistant suggestion.

### Écrire des formulations naturelles

Séquence 4

Objectif Question ouverte, suggestion et alternative.

Méthode · Observer → proposer → laisser choisir.

Exercice · Réécrire 12 formulations fermées en suggestions naturelles.

Résultat attendu · La phrase reste conversationnelle et non intrusive.

Outil mobilisé · Coach de formulation.

### Créer scénarios de cross-sell et upsell

Séquence 5

Objectif Complément vs montée en gamme.

Méthode · Cross-sell = ajouter / upsell = monter en gamme.

Exercice · Construire 8 scénarios et les classer.

Résultat attendu · Chaque scénario précise le bénéfice client, pas seulement le gain de ticket.

Outil mobilisé · Scenario Builder vente.

### Entraîner les équipes avec l'IA

Séquence 6

Objectif Simulation, feedback et répétition.

Méthode · Jeu de rôle 3 niveaux de difficulté.

Exercice · Faire 3 simulations et analyser les formulations utilisées.

Résultat attendu · Le feedback porte sur écoute, pertinence et naturel.

Outil mobilisé · Simulateur de client IA.

### Mesurer ticket moyen et taux d'acceptation

Séquence 7

Objectif Avant/après, cohortes et biais.

Méthode · Tableau ticket / suggestion / acceptation.

Exercice · Construire un suivi séparant effet prix et effet vente.

Résultat attendu · L'impact est mesuré par indicateurs attribuables.

Outil mobilisé · Dashboard vente additionnelle.

### Cartographier les objections fréquentes

Séquence 8

Objectif Prix, besoin, confiance, délai, comparaison.

Méthode · Taxonomie des objections.

Exercice · Collecter 20 objections et les classer par cause probable.

Résultat attendu · Chaque objection est reliée à une hypothèse de cause.

Outil mobilisé · Bibliothèque d'objections.

### Identifier besoin caché derrière l'objection

Séquence 9

Objectif Questionnement, reformulation et écoute.

Méthode · Question ouverte → reformulation → validation.

Exercice · Préparer 10 questions de clarification non agressives.

Résultat attendu · La réponse vient après compréhension du besoin caché.

Outil mobilisé · Coach de découverte.

### Construire plusieurs réponses possibles

Séquence 10

Objectif Réponse directe, preuve, alternative et concession.

Méthode · 3 niveaux de réponse.

Exercice · Créer 3 réponses différentes pour 8 objections.

Résultat attendu · L'équipe sait adapter plutôt que réciter.

Outil mobilisé · Générateur de réponses.

### Simuler différents profils clients

Séquence 11

Objectif Pressé, expert, sceptique, fidèle, indécis.

Méthode · Personas de simulation.

Exercice · Faire 5 simulations avec changement de profil.

Résultat attendu · Le vendeur ajuste son discours au comportement observé.

Outil mobilisé · Simulateur commercial IA.

### Analyser mots, ton et posture

Séquence 12

Objectif Lexique, rythme, écoute et non-verbal.

Méthode · Grille Message / Ton / Posture.

Exercice · Analyser une simulation sur 12 critères.

Résultat attendu · Le feedback distingue contenu verbal et posture.

Outil mobilisé · Grille d'observation FOP.

### Créer une grille d'évaluation

Séquence 13

Objectif Critères observables et échelle de niveau.

Méthode · Rubrique 1-4 avec exemples.

Exercice · Construire une grille avec 6 critères et comportements attendus.

Résultat attendu · Deux évaluateurs obtiennent des résultats proches.

Outil mobilisé · Rubric Builder.

### Constituer une bibliothèque d'argumentaires

Séquence 14

Objectif Version, contexte, preuve et usage.

Méthode · Fiche objection → question → réponse → preuve.

Exercice · Créer 15 fiches argumentaires validées.

Résultat attendu · La bibliothèque se met à jour à partir des retours terrain.

Outil mobilisé · Playbook commercial 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.