FOP. ACADEMY

ORGANISME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE CHR

ÉDITION OFFICIELLE 2026

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

# MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

## MODULES SÉLECTIONNÉS

| | |
|---|---|
| Corriger un dysfonctionnement récurrent | 59 € |
| Analyser les avis clients et préparer ses réponses | 59 € |
| Préserver l’expérience client en situation difficile | 49 € |
| Désamorcer une réclamation en salle | 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

# CORRIGER UN DYSFONCTIONNEMENT RÉCURRENT

**59 € 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**
8 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 :

- Distinguer les faits, les causes possibles et les effets d'un dysfonctionnement.
- Prioriser une action corrective en tenant compte de l'urgence, de l'importance et des ressources.
- Définir un responsable, une échéance et un indicateur permettant de vérifier l'efficacité de l'action.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Distinguer fait, constat et interprétation

Séquence 1

Objectif Une bonne analyse commence par des faits observables, pas par une conclusion ou un jugement.

Méthode · Observer → Formuler le problème → Analyser

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

Résultat attendu · Si le problème n'est pas formulé avec un fait observable, l'action corrective risque de viser la mauvaise cause.

### Rechercher les causes et conséquences

Séquence 2

Objectif Un dysfonctionnement peut avoir plusieurs causes. La première explication venue n'est pas forcément la bonne.

Méthode · Chercher les causes → Mesurer les conséquences → Vérifier le lien

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

Résultat attendu · Une cause utile à corriger doit expliquer la répétition et pouvoir être influencée par une action.

### Utiliser la méthode C-C-C-A-R

Séquence 3

Objectif Constat → Cause → Conséquence → Action corrective → Résultat attendu structure l'analyse et évite de sauter directement à la solution.

Méthode · Constat + cause → Action corrective → Résultat mesuré

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

Résultat attendu · Une action corrective n'est complète que si l'on sait quel résultat elle doit produire.

### Piloter un plan d'amélioration

Séquence 4

Objectif Une action sans responsable, délai ni indicateur reste une intention. Le pilotage transforme l'idée en amélioration observable.

Méthode · Planifier → Mesurer → Adapter

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

Résultat attendu · Une amélioration devient durable lorsqu'elle est mesurée, évaluée puis ajustée.

### Comprendre la décision sous pression

Séquence 5

Objectif Sous tension, le cerveau cherche à aller vite. La méthode sert à ralentir juste assez pour éviter une mauvaise décision.

Méthode · Stabiliser → Vérifier les faits → Décider

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

Résultat attendu · Sous pression, une décision rapide doit quand même partir d'un fait et d'une priorité explicite.

### Urgence, importance et conséquences

Séquence 6

Objectif Tout ce qui est urgent n'est pas important, et certaines décisions importantes ne paraissent pas urgentes.

Méthode · Évaluer impact → Choisir priorité → Aligner l'équipe

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

Résultat attendu · La priorité collective doit réduire l'ambiguïté pour toutes les décisions qui suivent.

### Méthode Fait → Impact → Priorité → Décision → Responsable → Délai

Séquence 7

Objectif Cette méthode transforme une situation confuse en consigne opérationnelle.

Méthode · Fait + impact → Décision → Responsable + délai

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

Résultat attendu · Une décision n'est opérationnelle que si quelqu'un sait quoi faire et dans quel délai.

### Cellule de décision, communication et stress

Séquence 8

Objectif Quand plusieurs décisions sont nécessaires, il faut organiser qui décide, qui exécute et qui transmet l'information.

Méthode · Centraliser → Décider → Débriefer

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

Résultat attendu · En tension, une chaîne de décision courte vaut mieux qu'une coordination floue à plusieurs voix.

## 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.

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

# PRÉSERVER L'EXPÉRIENCE CLIENT EN SITUATION DIFFICILE

**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 :

- Reconnaître l'effet d'un incident sur le parcours et les attentes du client.
- Expliquer la situation avec des informations vérifiées et proposer des alternatives réalisables.
- Suivre la résolution de la réclamation et recueillir le retour du client.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Comprendre les attentes prioritaires du client

Séquence 1

Objectif En situation perturbée, le client n'attend pas la perfection : il attend surtout de comprendre ce qui se passe et d'être traité avec respect.

Méthode · Informer → Proposer → Réparer si nécessaire

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

Résultat attendu · Une information honnête et précoce réduit souvent plus l'insatisfaction qu'une excuse tardive.

### Communiquer retard, rupture ou erreur

Séquence 2

Objectif Chaque incident demande un message différent, mais la structure reste : reconnaître, expliquer simplement, proposer une solution.

Méthode · Reconnaître → Proposer → Suivre

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

Résultat attendu · Le client doit comprendre ce qui change pour lui, pas les conflits internes de l'établissement.

### Gérer une réclamation et prévenir l'escalade

Séquence 3

Objectif Une réclamation mal gérée peut devenir un conflit. L'objectif est de traiter le problème sans alimenter l'émotion.

Méthode · Écouter → Proposer → Escalader si nécessaire

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

Résultat attendu · L'objectif n'est pas de gagner le débat, mais de retrouver une situation maîtrisable.

### Transformer une difficulté en confiance

Séquence 4

Objectif Une résolution bien gérée peut parfois renforcer la perception du professionnalisme de l'établissement.

Méthode · Corriger → Vérifier → Capitaliser

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

Résultat attendu · Une récupération de service réussie corrige le problème, restaure la confiance et alimente l'amélioration.

## 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.

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.