PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

MODULES SÉLECTIONNÉS

Corriger un dysfonctionnement récurrent	59 €
Résoudre un désaccord entre collègues	69 €
Répondre aux objections sans braquer le client	49 €
Repenser une offre de restauration	79 €
Total par place	**256 €**

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

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

RÉPONDRE AUX OBJECTIONS SANS BRAQUER LE CLIENT

49 € 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
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 :

- Identifier et reformuler une objection pour comprendre le besoin du client.
- Construire une réponse positive, précise et adaptée aux possibilités réelles du service.
- Vérifier la compréhension et proposer une alternative sans exercer de pression sur le client.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Mots Noirs & Mots Magiques

Séquence 1

Objectif Transformer des formulations négatives ou défensives en communication positive et précise.

Méthode · Reconnaître la limite → Reformuler → Proposer

Exercice · Réécrivez dix phrases négatives en formulations professionnelles et honnêtes.

Résultat attendu · Des alternatives positives sans masquer la réalité.

Traitement des Objections

Séquence 2

Objectif Écouter une objection, comprendre son besoin réel et proposer une réponse adaptée.

Méthode · Écouter → Comprendre → Répondre

Exercice · Traitez cinq objections en suivant écouter → reformuler → répondre → vérifier.

Résultat attendu · Une réponse personnalisée et non défensive.

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

REPENSER UNE OFFRE DE RESTAURATION

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
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 :

- Identifier les besoins d'une cible et les éléments de valeur d'une offre de restauration.
- Structurer une offre avec l'aide de l'IA en vérifiant les coûts, les prix et les arguments sur des données réelles.
- Préparer une version testable de l'offre et définir les critères de son évaluation.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Cartographier l'offre actuelle

Séquence 1

Objectif Catégories, prix, coûts, volumes, saisonnalité et rôle stratégique.

Méthode · Carte Offre × Vente × Marge × Image.

Exercice · Créer la carte complète de l'offre et attribuer un rôle à chaque produit/service.

Résultat attendu · Aucun produit n'est jugé uniquement sur son volume de vente.

Outil mobilisé · Carte portefeuille d'offre.

Mesurer valeur perçue et rentabilité

Séquence 2

Objectif Marge, coefficient, prix psychologique et valeur ressentie.

Méthode · Quadrant Valeur client × Rentabilité.

Exercice · Positionner 12 offres dans le quadrant et proposer 3 actions.

Résultat attendu · Une offre à forte marge mais faible valeur perçue doit être retravaillée avant promotion.

Outil mobilisé · Matrice valeur-rentabilité.

Identifier doublons et cannibalisation

Séquence 3

Objectif Substitution, redondance et complexité opérationnelle.

Méthode · Test : même besoin / même cible / même moment / même bénéfice.

Exercice · Repérer les doublons dans l'offre et simuler une simplification de 20 %.

Résultat attendu · La simplification doit préserver les ventes utiles tout en réduisant la complexité.

Outil mobilisé · Détecteur de cannibalisation.

Construire une architecture d'offre lisible

Séquence 4

Objectif Niveaux, gamme, entrée, cœur, premium et options.

Méthode · Architecture 3 niveaux + options cohérentes.

Exercice · Recomposer l'offre en 3 niveaux et justifier la place de chaque élément.

Résultat attendu · Le client comprend en moins de 20 secondes les différences essentielles entre niveaux.

Outil mobilisé · Architecte d'offre FOP.

Formuler bénéfices et preuves

Séquence 5

Objectif Caractéristique, bénéfice, preuve et réassurance.

Méthode · CBP : Caractéristique → Bénéfice → Preuve.

Exercice · Réécrire 10 descriptions d'offre en CBP.

Résultat attendu · Chaque promesse commerciale possède une preuve vérifiable.

Outil mobilisé · Générateur de bénéfices/preuves.

Tester plusieurs scénarios de positionnement

Séquence 6

Objectif Hypothèses de cible, prix, expérience et promesse.

Méthode · Scénario A prudent / B différenciant / C rupture.

Exercice · Créer 3 scénarios de repositionnement et les noter sur 6 critères.

Résultat attendu · Le scénario retenu est cohérent avec les capacités opérationnelles et la demande.

Outil mobilisé · Comparateur de scénarios.

Construire le plan de restructuration

Séquence 7

Objectif Décisions, abandon, création, test et déploiement.

Méthode · Stop / Start / Continue + jalons.

Exercice · Établir une feuille de route par lots avec ordre de test et indicateurs.

Résultat attendu · Chaque changement est associé à un test, une date et un KPI.

Outil mobilisé · Plan de restructuration 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.