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 €
Améliorer le parcours de réservation en ligne	69 €
Répondre aux objections sans braquer le client	49 €
Choisir des usages IA fiables au restaurant	49 €
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

AMÉLIORER LE PARCOURS DE RÉSERVATION EN LIGNE

69 € 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 :

- Analyser un parcours numérique de découverte ou de réservation et repérer ses points de friction.
- Hiérarchiser les informations, les appels à l'action et les réponses aux questions fréquentes.
- Prioriser des améliorations puis vérifier leur fonctionnement sur un parcours utilisateur concret.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Auditer la proposition de valeur d'une page

Séquence 1

Objectif Promesse, cible, bénéfice et preuve au-dessus de la ligne de flottaison.

Méthode · Test 5 secondes.

Exercice · Faire un audit 5 secondes et réécrire le hero.

Résultat attendu · Un visiteur comprend quoi, pour qui et pourquoi en moins de 5 secondes.

Outil mobilisé · Audit UX FOP.

Analyser parcours et friction utilisateur

Séquence 2

Objectif Étapes, clics, hésitations et abandon.

Méthode · Funnel visite → action.

Exercice · Cartographier 3 parcours et relever les points de friction.

Résultat attendu · Chaque friction est reliée à une action corrective testable.

Outil mobilisé · Carte de parcours digital.

Réécrire titres, offres et CTA

Séquence 3

Objectif Clarté, action, bénéfice et spécificité.

Méthode · Titre bénéfice + sous-titre preuve + CTA action.

Exercice · Réécrire 10 CTA pour les rendre spécifiques.

Résultat attendu · Le CTA annonce précisément ce qui se passe après le clic.

Outil mobilisé · CTA Optimizer.

Structurer pages et hiérarchie d'information

Séquence 4

Objectif Priorité, scan visuel, sections et preuve.

Méthode · Problème → solution → preuve → action.

Exercice · Restructurer une page en 6 sections hiérarchisées.

Résultat attendu · La séquence de lecture répond aux questions du visiteur dans le bon ordre.

Outil mobilisé · Architecte de page.

Créer FAQ et réponses utiles

Séquence 5

Objectif Questions réelles, objections et rassurance.

Méthode · Question client → réponse courte → détail → action.

Exercice · Construire une FAQ à partir de 20 vraies demandes clients.

Résultat attendu · Chaque question provient d'une demande réelle ou d'une objection récurrente.

Outil mobilisé · FAQ Builder.

Utiliser Codex pour corriger ou prototyper

Séquence 6

Objectif Lecture de code, reproduction, modification et test.

Méthode · Bug → reproduction → hypothèse → patch → test.

Exercice · Formuler une demande Codex avec contexte, reproduction et critère d'acceptation.

Résultat attendu · Aucun patch n'est accepté sans test du comportement attendu.

Outil mobilisé · Checklist Codex.

Construire un backlog d'optimisation

Séquence 7

Objectif Impact, effort, preuve et statut.

Méthode · Backlog ICE adapté.

Exercice · Créer un backlog de 15 améliorations et choisir les 5 premières.

Résultat attendu · Chaque tâche possède un problème, une hypothèse et un indicateur.

Outil mobilisé · Backlog digital.

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

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

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.