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 € |
| Préparer un retour managérial avec l'IA | 59 € |
| Organiser son poste avant le service | 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

# PRÉPARER UN RETOUR MANAGÉRIAL AVEC L'IA

59 € 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 :

- Préparer un retour managérial en distinguant les faits, leurs effets et les attentes à expliciter.
- Conduire un échange avec des questions ouvertes et formuler une demande d'amélioration précise.
- Convenir d'un plan d'action avec un responsable, un soutien, une échéance et une vérification des progrès.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Préparer un briefing d'équipe

Séquence 1

Objectif Objectif, information, priorité et mobilisation.

Méthode · Brief 5 minutes : fait / priorité / rôle / risque / énergie.

Exercice · Créer un briefing de 5 minutes à partir de 12 informations.

Résultat attendu · Chaque membre sait ce qui est prioritaire et ce qu'on attend de lui.

Outil mobilisé · Brief Builder manager.

### Structurer un feedback factuel

Séquence 2

Objectif Observation, impact, attente et soutien.

Méthode · O-I-A-S : Observation / Impact / Attente / Soutien.

Exercice · Transformer 10 jugements en observations factuelles.

Résultat attendu · Le feedback porte sur des comportements modifiables.

Outil mobilisé · Feedback Coach IA.

### Préparer un entretien individuel

Séquence 3

Objectif Objectif, faits, questions et suite.

Méthode · Avant / Pendant / Après entretien.

Exercice · Préparer l'entretien avec 5 questions ouvertes et 3 faits précis.

Résultat attendu · L'entretien se termine par un accord clair sur la suite.

Outil mobilisé · Entretien Manager Planner.

### Transformer un problème en plan d'action

Séquence 4

Objectif Problème, cause, objectif, action, responsable, date.

Méthode · P.C.O.A.R.D.

Exercice · Transformer 6 problèmes flous en plans d'action mesurables.

Résultat attendu · Chaque action possède responsable et échéance.

Outil mobilisé · Plan d'action manager.

### Créer supports de formation interne

Séquence 5

Objectif Objectif, message, exercice, validation.

Méthode · Microlearning 15 minutes.

Exercice · Créer un micro-module de 15 minutes avec exercice.

Résultat attendu · Le support contient une mise en pratique et une validation.

Outil mobilisé · Builder microlearning.

### Simuler une conversation managériale

Séquence 6

Objectif Scénario, réponse, réaction et débrief.

Méthode · Simulation progressive 3 niveaux.

Exercice · Simuler 3 réactions collaborateurs et adapter la réponse.

Résultat attendu · Le manager garde le cadre tout en écoutant les objections.

Outil mobilisé · Simulateur management IA.

### Construire un rituel de suivi

Séquence 7

Objectif Fréquence, indicateur, question et action.

Méthode · Rituel hebdo 20 minutes.

Exercice · Créer un rituel avec 5 indicateurs et 4 questions fixes.

Résultat attendu · Le rituel permet de décider rapidement des actions correctives.

Outil mobilisé · Dashboard équipe.

## 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

# ORGANISER SON POSTE AVANT LE SERVICE

**49 € 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**
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 :

- Analyser l'ergonomie d'un poste pour repérer les déplacements inutiles et les risques d'encombrement.
- Organiser les ressources et la mise en place selon l'ordre des tâches et les besoins du service.
- Définir des repères de rangement et des critères de contrôle pour maintenir un poste opérationnel.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### L'Ergonomie en Salle

Séquence 1

Objectif Organiser les déplacements et le poste de salle pour réduire fatigue, temps perdu et erreurs.

Méthode · Observer les gestes → Réorganiser → Mesurer le gain

Exercice · Comptez les déplacements inutiles sur 15 minutes et proposez un nouveau rangement.

Résultat attendu · Un avant/après mesurable sur les gestes ou le temps.

### La Mise en Place (MEP)

Séquence 2

Objectif Préparer son poste pour absorber le service sans ruptures ni déplacements inutiles.

Méthode · Prévoir → Préparer → Contrôler

Exercice · Choisissez 5 ressources et définissez quantité prévue, seuil d'alerte et emplacement.

Résultat attendu · Une fiche de préparation liée à l'activité attendue.

### L'Art de la Table

Séquence 3

Objectif Maîtriser un standard de dressage cohérent, propre et reproductible.

Méthode · Créer le standard → Reproduire → Contrôler

Exercice · Dressez une table, photographiez-la et notez cinq critères non négociables.

Résultat attendu · Une référence transmissible à un nouvel arrivant.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Organiser son poste avec les 5S. 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.