PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

# MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

## MODULES SÉLECTIONNÉS

| | |
|---|---|
| Tester une amélioration sur un cycle court | 79 € |
| Analyser les avis clients et préparer ses réponses | 59 € |
| Préparer l'ouverture du restaurant | 39 € |
| Garder ses priorités sous pression | 59 € |
| **Total par place** | **236 €** |

### 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

# TESTER UNE AMÉLIORATION SUR UN CYCLE COURT

**79 € 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 :

- Sélectionner une piste d'amélioration à partir d'un problème observé et des ressources disponibles.
- Construire un test limité avec une hypothèse, une durée et des indicateurs de résultat.
- Analyser les résultats consignés pour décider de déployer, adapter ou abandonner la solution.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Observer les ressources déjà disponibles

Séquence 1

Objectif Avant d'investir, il faut regarder ce qui existe déjà : temps, espaces, compétences, clientèle et équipements.

Méthode · Inventorier → Repérer le sous-emploi → Imaginer un usage

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

Résultat attendu · Une opportunité est plus intéressante lorsqu'elle utilise des ressources déjà disponibles sans fragiliser l'activité principale.

### Faire émerger puis sélectionner des idées

Séquence 2

Objectif La phase d'idéation doit être large, mais la sélection doit devenir rigoureuse.

Méthode · Générer → Évaluer → Sélectionner

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

Résultat attendu · Une bonne idée n'est pas seulement attractive : elle doit être testable avec un risque maîtrisé.

### Construire une expérimentation simple

Séquence 3

Objectif Tester petit permet d'apprendre avant de déployer grand.

Méthode · Hypothèse → Test limité → Mesure

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

Résultat attendu · Un test doit pouvoir répondre clairement à une question formulée avant son lancement.

### Décider : déployer, modifier ou abandonner

Séquence 4

Objectif La valeur d'une expérimentation vient autant de la décision finale que du test lui-même.

Méthode · Lire les résultats → Choisir → 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 opportunité n'est validée que si sa valeur reste supérieure à ses coûts et à ses fragilités.

### Comprendre l'amélioration continue

Séquence 5

Objectif Améliorer ne signifie pas tout transformer : on cherche une petite modification mesurable qui résout un problème précis.

Méthode · Tester petit → Observer → Décider

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 utile doit résoudre un problème observable avec un changement suffisamment limité pour être évalué.

### Formuler une hypothèse d’amélioration

Séquence 6

Objectif Une hypothèse transforme une intuition en proposition testable.

Méthode · Formuler → Tester → Vérifier

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

Résultat attendu · Une bonne hypothèse précise le changement, le résultat attendu et la manière de le mesurer.

### Observer comportements, résultats et effets inattendus

Séquence 7

Objectif Une expérimentation peut améliorer un indicateur tout en dégradant autre chose.

Méthode · Mesurer l’objectif → Observer les effets → Comparer

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 n’est réelle que si le gain principal ne crée pas une dégradation plus importante ailleurs.

### Tenir un journal d’expérimentation

Séquence 8

Objectif La mémoire seule est insuffisante. Le journal transforme les essais en apprentissages réutilisables.

Méthode · Documenter → Décider → Réutiliser

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

Résultat attendu · La culture d’expérimentation devient mature lorsque chaque test enrichit les suivants.

## 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

# PRÉPARER L'OUVERTURE DU RESTAURANT

**39 € 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**
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 :

- Identifier les contrôles prioritaires avant l'ouverture du restaurant, en commençant par la sécurité.
- Construire une checklist par poste en attribuant un responsable, une échéance et un critère observable à chaque contrôle.
- Repérer un écart lors de la vérification et transmettre une consigne corrective dont la réalisation peut être confirmée.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Checklists d'Ouverture

Séquence 1

Objectif Construire une checklist d'ouverture courte, vérifiable et utile au service.

Méthode · Préparer → Vérifier → Signaler

Exercice · Rédigez une checklist d'ouverture avec actions, critères et anomalie.

Résultat attendu · Une checklist réalisable en situation réelle.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Préparer une checklist. 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

# GARDER SES PRIORITÉS SOUS PRESSION

**59 € 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 :

- Repérer ses signes de stress et les situations qui peuvent dégrader la relation ou la coordination.
- Utiliser une technique courte de respiration et de recentrage adaptée au service.
- Ajuster sa posture et ses échanges pour prévenir l'escalade et demander un relais si nécessaire.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### L'Intelligence Émotionnelle

Séquence 1

Objectif Reconnaître ses émotions et celles d'autrui pour mieux réguler sa réponse professionnelle.

Méthode · Reconnaître → Réguler → Répondre

Exercice · Décrivez trois situations : déclencheur, émotion, réponse automatique, réponse choisie.

Résultat attendu · Une alternative professionnelle pour chaque situation.

### Gérer le Stress en Plein Rush

Séquence 2

Objectif Repérer les signes de stress et utiliser des techniques courtes compatibles avec le service.

Méthode · Repérer le signal → Se recentrer → Réorganiser

Exercice · Traitez quatre demandes simultanées en utilisant priorité et communication courte.

Résultat attendu · Une décision structurée sans multiplication des actions.

### Gestes & Postures

Séquence 3

Objectif Prévenir fatigue et blessures en adaptant les gestes, le poste et la manutention.

Méthode · Observer le geste → Réduire la contrainte → Adapter le poste

Exercice · Repérez cinq gestes pénibles et proposez une adaptation de poste.

Résultat attendu · Des améliorations concrètes portant sur geste et organisation.

## 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.