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 € |
| Planifier les contenus du restaurant | 59 € |
| Structurer les processus et les assistants métier | 89 € |
| Désamorcer une réclamation en salle | 59 € |
| **Total par place** | **286 €** |

### 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

# PLANIFIER LES CONTENUS DU RESTAURANT

**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**
14 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 :

- Définir des objectifs de communication, des thèmes et des formats adaptés aux canaux choisis.
- Construire un calendrier de contenus avec les responsables, les échéances et les étapes de validation.
- Préparer un contenu avec l'IA, contrôler son message et définir les indicateurs de suivi.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Définir objectifs et audiences de contenu

Séquence 1

Objectif Notoriété, conversion, fidélisation et recrutement.

Méthode · Objectif → audience → message → CTA.

Exercice · Créer 6 contenus associés à 3 objectifs différents.

Résultat attendu · Le KPI du contenu correspond à son objectif réel.

Outil mobilisé · Canvas contenu WorkSense.

### Créer angles, accroches et messages

Séquence 2

Objectif Angle, tension, bénéfice et preuve.

Méthode · Hook → Valeur → Preuve → CTA.

Exercice · Produire 12 accroches sur le même sujet puis les classer.

Résultat attendu · L'accroche promet une valeur que le contenu délivre réellement.

Outil mobilisé · Générateur d'angles.

### Rédiger posts et contenus courts

Séquence 3

Objectif Concision, rythme, lisibilité mobile.

Méthode · 1 idée / 1 preuve / 1 CTA.

Exercice · Réécrire 5 posts en versions 300, 150 et 70 caractères.

Résultat attendu · Le message principal reste compréhensible sans ouvrir « voir plus ».

Outil mobilisé · Éditeur court WorkSense.

### Créer contenus commerciaux longs

Séquence 4

Objectif Structure, objection, preuve et CTA.

Méthode · PAS + preuves + CTA.

Exercice · Rédiger une page d'offre avec 3 objections traitées.

Résultat attendu · Chaque section fait avancer le lecteur vers une décision.

Outil mobilisé · Assistant rédaction longue.

### Décliner un message multicanal

Séquence 5

Objectif Canal, format, contexte et intention.

Méthode · Message maître → variantes canal.

Exercice · Décliner une annonce en 5 formats cohérents.

Résultat attendu · Le fond reste cohérent tandis que forme et CTA s'adaptent au canal.

Outil mobilisé · Déclinaison multicanale WorkSense.

### Planifier et réviser dans WorkSense

Séquence 6

Objectif Calendrier, statut, validation et média.

Méthode · Brief → création → validation → programmation → mesure.

Exercice · Créer un calendrier de 2 semaines avec responsables et statuts.

Résultat attendu · Aucun contenu ne passe en publication sans validation identifiée.

Outil mobilisé · WorkSense Planner.

### Construire une bibliothèque éditoriale

Séquence 7

Objectif Réutilisation, classement, evergreen et campagnes.

Méthode · Tags par pilier, audience, format, saison.

Exercice · Classer 30 contenus et définir les règles de réutilisation.

Résultat attendu · Un contenu peut être retrouvé en moins d'une minute.

Outil mobilisé · Médiathèque WorkSense.

### Définir objectifs et rythmes de communication

Séquence 8

Objectif Objectif, fréquence soutenable et saisonnalité.

Méthode · Cadence par canal et enjeu.

Exercice · Définir une cadence sur 4 semaines selon ressources réelles.

Résultat attendu · Le rythme est soutenable et relié aux temps forts commerciaux.

Outil mobilisé · Cadence Planner.

### Construire un calendrier éditorial

Séquence 9

Objectif Dates, piliers, formats, campagne et statut.

Méthode · Vue 30 jours.

Exercice · Construire 30 jours équilibrés sur 4 piliers.

Résultat attendu · Le calendrier équilibre objectifs et types de contenus.

Outil mobilisé · Calendrier WorkSense.

### Créer un workflow de production

Séquence 10

Objectif Brief, production, relecture, validation, publication.

Méthode · Kanban éditorial.

Exercice · Créer un workflow avec étapes et propriétaires.

Résultat attendu · Chaque étape a un responsable et un délai.

Outil mobilisé · Workflow WorkSense.

### Mettre en place validation et responsabilités

Séquence 11

Objectif RACI et seuil de validation.

Méthode · Qui propose / qui valide / qui publie.

Exercice · Définir ce qui nécessite validation et ce qui peut être autonome.

Résultat attendu · La validation est proportionnée au risque du contenu.

Outil mobilisé · Matrice RACI contenu.

### Préparer réponses types et scénarios

Séquence 12

Objectif Ton, personnalisation et escalade.

Méthode · Réponse type + champs variables + seuil d'escalade.

Exercice · Créer 8 réponses types avec règles d'adaptation.

Résultat attendu · Le modèle accélère sans rendre la réponse impersonnelle.

Outil mobilisé · Bibliothèque de réponses.

### Relier WorkSense et outils opérationnels

Séquence 13

Objectif Source de vérité, événement, déclencheur et action.

Méthode · Workflow événementiel.

Exercice · Dessiner un workflow entre FOP Factory et WorkSense.

Résultat attendu · Une donnée opérationnelle critique ne doit pas diverger entre outils.

Outil mobilisé · Map d'intégration FOP.

### Mesurer et améliorer le workflow

Séquence 14

Objectif Délai, erreurs, retours, temps de validation.

Méthode · Cycle amélioration mensuel.

Exercice · Mesurer 4 indicateurs et proposer un ajustement.

Résultat attendu · L'amélioration porte sur vitesse et qualité.

Outil mobilisé · Dashboard workflow.

## 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

# STRUCTURER LES PROCESSUS ET LES ASSISTANTS MÉTIER

**89 € 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**
14 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 :

- Cartographier un processus en précisant son déclencheur, ses acteurs, ses étapes et ses résultats attendus.
- Repérer les frictions et évaluer les tâches automatisables ainsi que les risques associés.
- Formaliser une procédure ou les consignes d'un assistant IA et tester les contrôles avant son utilisation.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Cartographier un processus de bout en bout

Séquence 1

Objectif Déclencheur, étapes, acteurs, décisions, sortie.

Méthode · SIPOC simplifié + swimlane.

Exercice · Cartographier un processus réel avec toutes les reprises de données.

Résultat attendu · Chaque étape possède un acteur, une entrée et une sortie identifiables.

Outil mobilisé · Cartographe de processus.

### Repérer irritants, doublons et temps perdu

Séquence 2

Objectif Attente, reprise, erreur, déplacement et sur-traitement.

Méthode · Chasse aux 5 gaspillages de service.

Exercice · Observer un processus et quantifier 5 sources de friction.

Résultat attendu · Chaque irritant est chiffré en temps, erreur ou coût quand c'est possible.

Outil mobilisé · Audit des irritants.

### Identifier les tâches automatisables

Séquence 3

Objectif Règle claire, fréquence, donnée structurée et risque maîtrisé.

Méthode · Feu tricolore Automatiser / Assister / Humain.

Exercice · Classer 25 tâches et justifier 5 refus d'automatisation.

Résultat attendu · La décision d'automatiser tient compte du risque et de l'exception.

Outil mobilisé · Matrice d'automatisation.

### Rédiger une procédure opérationnelle

Séquence 4

Objectif Objectif, périmètre, étapes, contrôle, exception.

Méthode · Procédure 1 page + critères d'escalade.

Exercice · Rédiger une procédure complète avec 3 cas d'exception.

Résultat attendu · La procédure permet à un nouvel arrivant d'agir sans interprétation excessive.

Outil mobilisé · Générateur de SOP.

### Créer checklists et standards

Séquence 5

Objectif Action observable, fréquence, responsable et preuve.

Méthode · Checklist Oui/Non + preuve + anomalie.

Exercice · Transformer 15 consignes vagues en critères observables.

Résultat attendu · Chaque item peut être vérifié sans débat subjectif.

Outil mobilisé · Builder de checklist.

### Construire un workflow de contrôle

Séquence 6

Objectif Déclencheur, tâche, contrôle, alerte et clôture.

Méthode · RACI + seuil d'alerte.

Exercice · Créer un workflow avec responsable, délai et escalade.

Résultat attendu · Une alerte non traitée déclenche automatiquement une escalade définie.

Outil mobilisé · Workflow Builder FOP.

### Mesurer et améliorer le processus

Séquence 7

Objectif Temps de cycle, taux d'erreur, délai et satisfaction.

Méthode · PDCA appliqué au processus.

Exercice · Choisir 4 KPI puis comparer avant/après sur un processus.

Résultat attendu · L'amélioration est validée sur plusieurs indicateurs, pas uniquement la vitesse.

Outil mobilisé · Tableau de performance process.

### Définir rôle et périmètre de l'assistant

Séquence 8

Objectif Mission, utilisateurs, décisions autorisées et limites.

Méthode · Charte de mission assistant.

Exercice · Écrire la mission et les 10 limites d'un assistant métier.

Résultat attendu · Le périmètre distingue clairement aide, recommandation et décision humaine.

Outil mobilisé · Canvas assistant métier.

### Préparer une base de connaissances

Séquence 9

Objectif Sources fiables, version, format et fraîcheur.

Méthode · Inventaire documentaire + priorité des sources.

Exercice · Nettoyer un corpus et définir la source de vérité.

Résultat attendu · Chaque document possède une version et un propriétaire.

Outil mobilisé · Registre de connaissances.

### Écrire les instructions permanentes

Séquence 10

Objectif Rôle, ton, règles, ordre des priorités et format.

Méthode · System prompt structuré en sections.

Exercice · Créer des instructions permanentes avec règles de conflit.

Résultat attendu · Les règles critiques sont explicites et testables.

Outil mobilisé · Éditeur d'instructions IA.

### Créer les garde-fous et interdits

Séquence 11

Objectif Données sensibles, sujet hors périmètre, seuil de confiance et escalade.

Méthode · Politique STOP / ASK / ACT.

Exercice · Définir 15 cas où l'assistant doit refuser ou demander validation.

Résultat attendu · L'assistant sait reconnaître les cas où il doit s'arrêter.

Outil mobilisé · Matrice de garde-fous.

### Tester sur des cas réels

Séquence 12

Objectif Jeux de tests normaux, limites et adversariaux.

Méthode · Batterie de tests 5×3.

Exercice · Créer 15 scénarios de test et noter exactitude, utilité et sécurité.

Résultat attendu · La validation inclut des cas d'erreur et d'ambiguïté.

Outil mobilisé · Test bench assistant.

### Corriger les réponses et les biais

Séquence 13

Objectif Analyse d'erreur, règle manquante, source ambiguë.

Méthode · Boucle Erreur → Cause → Correction → Retest.

Exercice · Identifier le biais d'un assistant et corriger instruction ou source.

Résultat attendu · Une correction n'est validée qu'après retest sur anciens et nouveaux cas.

Outil mobilisé · Journal de correction.

### Documenter et déployer l'assistant

Séquence 14

Objectif Mode d'emploi, limites, version, support et suivi.

Méthode · Fiche release assistant.

Exercice · Créer la documentation utilisateur et le protocole de mise à jour.

Résultat attendu · Les utilisateurs connaissent capacités, limites et canal de remontée d'erreur.

Outil mobilisé · Fiche de déploiement IA.

## 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

# 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.