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 € |
| Fermer le restaurant et transmettre la relève | 49 € |
| Choisir un geste commercial adapté | 59 € |
| Désamorcer une réclamation en salle | 59 € |
| **Total par place** | **246 €** |

### 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

# FERMER LE RESTAURANT ET TRANSMETTRE LA RELÈVE

**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**
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 :

- Établir une checklist chronologique de fermeture intégrant rangement, nettoyage et sécurisation des postes.
- Attribuer les tâches et conserver une trace de leur contrôle et des anomalies rencontrées.
- Rédiger une passation de consignes utilisable par l'équipe du service suivant.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Checklists de Fermeture

Séquence 1

Objectif Sécuriser la fermeture avec une checklist claire, tracée et répartie.

Méthode · Fermer les opérations → Sécuriser → Transmettre

Exercice · Construisez 10 points incluant sécurité, hygiène et relève.

Résultat attendu · Une liste courte avec responsable et contrôle final.

### La Clôture du Service

Séquence 2

Objectif Débriefer et clôturer le service pour transformer les incidents en amélioration.

Méthode · Observer → Comprendre → Améliorer

Exercice · Formulez un fait, un point fort, un écart et une action pour un service fictif.

Résultat attendu · Un compte rendu court orienté vers le prochain service.

## 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

# CHOISIR UN GESTE COMMERCIAL ADAPTÉ

**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**
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 :

- Qualifier une insatisfaction à partir des faits et de ses conséquences pour le client.
- Choisir un geste commercial proportionné en respectant ses autorisations et les règles de l'établissement.
- Annoncer la solution, vérifier son effet et transmettre une trace de la décision.

## 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.

### Les Gestes Commerciaux

Séquence 2

Objectif Utiliser un geste commercial de façon proportionnée, cohérente et autorisée.

Méthode · Corriger → Choisir le geste → Vérifier la satisfaction

Exercice · Classez cinq situations selon correction seule, geste léger ou validation manager.

Résultat attendu · Une règle de décision compréhensible par l'équipe.

### Mises en Situation

Séquence 3

Objectif Mobiliser accueil, communication positive et gestion de réclamation dans des situations réalistes.

Méthode · Jouer → Observer → Améliorer

Exercice · Écrivez les deux répliques de chaque rôle pour un accueil, une réclamation et un client pressé. Relisez-les du point de vue du client et améliorez une réponse.

Résultat attendu · Une grille critériée et un second passage amélioré.

## 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

# 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.