HYGIÈNE : E-LEARNING NON CERTIFIANT

La formation Hygiène en e-learning seul est non certifiante. Elle ne permet pas, à elle seule, d'obtenir l'attestation de la formule complète.

La formule complète associe le e-learning et une journée terrain avec le consultant FOP Academy pour l'accompagnement et l'audit final. Durée et tarif confirmés au devis. L'attestation est délivrée après réalisation du parcours et validation des évaluations.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

MODULES SÉLECTIONNÉS

Construire et tester un assistant pour la brigade	99 €
Améliorer le parcours de réservation en ligne	69 €
Hygiène alimentaire en restauration commerciale	49 €
Lire les indicateurs du restaurant	49 €
Total par place	**266 €**

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

CONSTRUIRE ET TESTER UN ASSISTANT POUR LA BRIGADE

99 € 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
4 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 la mission, les sources autorisées et les limites d'un assistant destiné à la brigade.
- Rédiger des consignes qui imposent de signaler une information manquante et de demander une validation humaine.
- Tester l'assistant sur des situations courantes et des cas limites puis ajuster ses instructions.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Entraînement de brigade

Séquence 1

Objectif Créer des scénarios d'entraînement réalistes et utiliser l'IA pour générer du feedback.

Méthode · Créer le scénario → Jouer → Débriefer puis rejouer

Exercice · Générez un scénario de rush avec rôles, événements et critères.

Résultat attendu · Une fiche d'entraînement réutilisable par le formateur.

Assistants métiers personnalisés

Séquence 2

Objectif Définir le rôle, les limites, les sources et les règles d'un assistant IA métier.

Méthode · Définir la mission → Encadrer les règles → Tester les cas limites

Exercice · Définissez mission, sources, 10 règles et 5 cas de refus.

Résultat attendu · Une fiche de configuration testable.

Recrutement & intégration des salariés

Séquence 3

Objectif Créer avec l'IA des supports d'intégration et de progression sans automatiser la décision humaine.

Méthode · Définir les attentes → Organiser l'intégration → Observer la progression

Exercice · Construisez un programme sur 5 jours avec objectifs et critères.

Résultat attendu · Un parcours progressif utilisable par un tuteur.

Atelier final — Écosystème IA professionnel

Séquence 4

Objectif Construire une cartographie personnelle de cinq usages IA avec méthode, contrôle et validation humaine.

Méthode · Demander → Analyser et vérifier → Adapter puis utiliser

Exercice · Formalisez cinq usages avec besoin, modèle de demande, sortie, contrôle et responsable.

Résultat attendu · Une fiche finale directement applicable au poste.

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

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

HYGIÈNE ALIMENTAIRE EN RESTAURATION COMMERCIALE

49 € par place

PUBLIC VISÉ
Cuisiniers, chefs, gérants, seconds, commis et personnel manipulant des denrées.

PRÉREQUIS
Exercer une activité de restauration. La formule complète prévoit un diagnostic initial de positionnement.

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
La formule complète associe le e-learning et une journée terrain avec le consultant FOP Academy pour l'accompagnement et l'audit final. Durée et tarif confirmés au devis. L'attestation est délivrée après réalisation du parcours et validation des évaluations.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Identifier les principes du Paquet Hygiène et les responsabilités de l'exploitant en restauration commerciale.
- Analyser les dangers biologiques, chimiques et physiques ainsi que les risques liés aux allergènes dans une situation de restauration.
- Déterminer les bonnes pratiques adaptées à une situation : méthode des 5M, marche en avant et maîtrise des températures.
- Renseigner les documents du Plan de Maîtrise Sanitaire et du plan de nettoyage et de désinfection à partir d'un cas pratique.
- Organiser les contrôles à réception, la rotation des stocks, le suivi des DLC et DDM et la traçabilité des denrées.
- Identifier une non-conformité, choisir une action corrective et préparer les justificatifs utiles à un contrôle.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

1.1 Paquet Hygiène & cadre légal

Théorie appliquée · 1h

Objectif · Comprendre les obligations de l'exploitant et le cadre des contrôles DDPP.

Déroulé

- Règlement CE 852/2004 : logique générale
- Responsabilité de l'exploitant
- Obligation de résultats et maîtrise des dangers
- Ce que contrôle la DDPP
- Documents à pouvoir présenter
- Non-conformité : faits, risques, preuves
- Cas pratique : contrôle surprise
- Validation : reconnaître une obligation réelle

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- De l'obligation à la preuve

Outil associé · Analyse d'erreurs HACCP : repérer un écart et choisir une action corrective.

1.2 Bactéries & TIAC

Théorie appliquée · 1h

Objectif · Comprendre comment se développent les micro-organismes et prévenir les TIAC.

Déroulé

- Bactérie, virus, toxine : ne pas confondre
- Les 5 conditions favorables à la prolifération
- Multiplication bactérienne et temps
- Salmonelles : sources et prévention
- Listeria : pourquoi le froid ne suffit pas
- Staphylocoque doré : contamination humaine
- Cas pratique : buffet laissé trop longtemps
- Validation : casser la chaîne de prolifération

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- Multiplication bactérienne : comprendre le risque
- Observer la multiplication bactérienne

Outil associé · Cas du buffet : analyser un incident alimentaire et reconstituer les faits.

1.3 5M & Marche en Avant

Théorie appliquée · 1h30

Objectif · Analyser les contaminations croisées et organiser les flux propres/sales.

Déroulé

- Les 5M : Matière, Matériel, Méthode, Milieu, Main-d'œuvre
- Danger biologique, chimique et physique
- Contamination directe et indirecte
- Marche en avant dans l'espace
- Marche en avant dans le temps
- Zonage propre / sale
- Flux personnel et déchets
- Cas : poulet cru puis salade
- Cas : plonge croise le dressage
- Exercice : dessiner les flux de son établissement
- Détecter 8 erreurs sur un scénario
- Validation : choisir la bonne action corrective

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- Les 5M en un coup d'œil
- Contamination croisée : comment elle se produit
- Repérez la contamination croisée
- Reconnaître les moments où se laver les mains
- Réaliser le lavage des mains étape par étape
- Lavage des mains : pourquoi et quand ?
- Contrôler la tenue et l'hygiène du personnel

Outil associé · Analyse d'erreurs HACCP : repérer un écart et choisir une action corrective.

1.4 Chaîne du Froid

Théorie appliquée · 1h

Objectif · Maîtriser les températures, le refroidissement, la décongélation et les décisions en cas d'écart.

Déroulé

- Pourquoi le froid ralentit sans stériliser
- Réception : mesurer et décider
- Stockage positif et négatif
- Refroidissement rapide : objectif et méthode
- Décongélation maîtrisée
- Rupture de froid : analyser durée + température
- Cas : chambre froide à 15 °C
- Validation : conserver, isoler ou jeter ?

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- Lire les repères de température
- Organiser une chambre froide
- Rangez la chambre froide

Outil associé · Simulation chaîne du froid : interpréter un relevé et décider du traitement de l'écart.

1.5 Allergènes & règlement INCO

Théorie appliquée · 1h

Objectif · Identifier les 14 allergènes, informer le client et éviter les contaminations croisées.

Déroulé

- Les 14 allergènes à déclaration obligatoire
- Allergène présent vs traces possibles
- Lire une étiquette fournisseur
- Construire une matrice plats / allergènes
- Informer le client sans improviser
- Prévenir les contaminations croisées
- Scénario : demande client allergique
- Validation : réponse sûre en salle

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- La chaîne d'information allergène

Outil associé · Matrice des allergènes : vérifier la composition d'un plat avant de répondre au client.

1.6 Méthode HACCP & CCP

Théorie appliquée · 1h30

Objectif · Passer du danger identifié au point critique maîtrisé et documenté.

Déroulé

- Les 7 principes HACCP
- Décrire le produit et son usage
- Construire le diagramme de fabrication
- Identifier les dangers à chaque étape
- Mesures préventives
- Déterminer un CCP
- Fixer un seuil critique
- Surveiller un CCP
- Définir la mesure corrective
- Conserver la preuve
- Cas : refroidissement d'une préparation
- Quiz de synthèse HACCP

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- Relier les sept principes HACCP
- Analyser les dangers
- Déterminer les CCP
- Fixer les limites critiques
- Mettre en place la surveillance
- Définir les actions correctives
- Vérifier que le système fonctionne
- Documenter et conserver les enregistrements
- Appliquer les sept principes à un cas de restauration

Outil associé · Atelier HACCP et CCP : relier le danger, le contrôle et la décision.

2.1 Bâtir son PMS

Théorie appliquée · 1h30

Objectif · Comprendre l'architecture du PMS et savoir organiser les preuves utiles.

Déroulé

- À quoi sert réellement le PMS ?
- Les grandes familles du PMS
- Bonnes pratiques d'hygiène
- Procédures fondées sur HACCP
- Traçabilité et gestion des non-conformités
- Qui remplit quoi ?
- Fiches d'instruction utiles
- Classement papier ou numérique
- Durées et logique d'archivage
- Cas : dossier incomplet lors d'un contrôle
- Exercice : construire l'arborescence PMS
- Validation : retrouver une preuve en moins de 2 minutes

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence

Outil associé · Atelier PMS : organiser les procédures et retrouver les preuves associées.

2.2 Nettoyage & Plan de Nettoyage/Désinfection

Théorie appliquée · 1h30

Objectif · Construire un plan de nettoyage réaliste, mesurable et compris par l'équipe.

Déroulé

- Nettoyer ≠ désinfecter
- Le cercle de Sinner / méthode TACT
- Choisir le bon produit
- Dosage et temps de contact
- Ordre logique du nettoyage
- Code couleur du matériel
- Plan : quoi / qui / quand / comment
- Contrôle visuel et contrôle d'efficacité
- Fiche de vie du matériel
- Risque chimique et stockage
- Atelier : écrire une ligne de PND complète
- Validation : corriger un faux plan de nettoyage

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- Nettoyer puis désinfecter un plan de travail
- Suivre la procédure de nettoyage d'un plan de travail

Outil associé · Plan de nettoyage et désinfection : organiser les opérations et leur contrôle.

2.3 Traçabilité & FIFO — terrain

Mise en pratique · 45 min

Objectif · Contrôler physiquement les étiquetages, DLC/DDM, rotations et preuves de traçabilité.

Déroulé

- Lire une étiquette réelle
- DLC vs DDM
- FIFO / FEFO : quelle logique appliquer ?
- Exercice terrain : choisir 10 produits au hasard
- Reconstituer origine et date
- Validation : produit conforme ou à isoler ?

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- FIFO ou FEFO : quelle logique choisir ?
- Deux produits reçus à des dates différentes
- Reconstituez le parcours d'un produit

Outil associé · Atelier de traçabilité : retrouver l'origine et les dates d'un produit.

2.4 Autocontrôles pratiques — terrain

Mise en pratique · 1h

Objectif · Réaliser des autocontrôles simples, fiables et exploitables.

Déroulé

- Relevés de températures : où, quand, comment
- Contrôle à réception
- Huile de friture : observation et critères
- Décongélation : preuve et pratique
- Que faire d'une mesure incohérente ?
- Exercice terrain : relever 5 températures
- Créer une action corrective immédiate
- Validation : fiche d'autocontrôle complète

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- Mesurer → interpréter → agir → tracer

Outil associé · Exercice acrylamide : examiner les pratiques de cuisson et les mesures de maîtrise.

2.5 Gestion des crises DDPP — terrain

Mise en pratique · 1h

Objectif · Adopter la bonne conduite face à une non-conformité, un retrait/rappel ou une suspicion de TIAC.

Déroulé

- Non-conformité : isoler avant de décider
- Retrait vs rappel
- Suspicion de TIAC : premières actions
- Conserver les preuves et lots concernés
- Qui appeler et quand ?
- Posture face à un contrôle DDPP
- Jeu de rôle : inspecteur / exploitant
- Validation : ordre des actions

Supports et activités

- Vocabulaire de la séquence
- Les premières minutes d'une alerte

Outil associé · Simulation d'un contrôle DDPP : préparer les éléments à présenter et le traitement des écarts.

2.6 Audit blanc & examen final — terrain

Option sur devis · intervention du consultant

Audit blanc et audit final (séquence 2.6) : réalisés par le consultant FOP Academy, uniquement dans le cadre de la journée terrain payante sur devis. Non inclus dans l'offre e-learning seule. L'apprenant ne réalise pas cet audit en autonomie.

Objectif de l'intervention · Observer l'établissement comme un auditeur, prioriser les écarts et construire le plan d'actions.

Déroulé

- Préparer l'audit terrain
- Observer sans corriger immédiatement
- Classer : conforme / écart / risque critique
- Photographier ou noter une preuve utile
- Interroger un collaborateur
- Prioriser les actions correctives
- Définir responsable et délai
- Contrôler l'efficacité après correction
- Examen final : cas transversal
- Débrief : 3 engagements concrets

OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Repérer les erreurs d'hygiène. 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. La formation Hygiène en e-learning seul est non certifiante. Elle ne permet pas, à elle seule, d'obtenir l'attestation de la formule complète. La formule complète associe le e-learning et une journée terrain avec le consultant FOP Academy pour l'accompagnement et l'audit final. Durée et tarif confirmés au devis. L'attestation est délivrée après réalisation du parcours et validation des évaluations.

FORMATION EN AUTONOMIE

LIRE LES INDICATEURS DU RESTAURANT

49 € 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
4 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 :

- Choisir des indicateurs de service à partir des volumes, ventes, pertes et remises disponibles.
- Calculer et interpréter des écarts en vérifiant la période et la fiabilité des données.
- Associer un indicateur à une décision opérationnelle et à une modalité de suivi.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Chiffre d'affaires, couverts et ticket moyen

Séquence 1

Objectif Trois indicateurs permettent de comprendre rapidement si l'activité change en volume, en valeur ou dans les deux.

Méthode · Mesurer → Comparer → Expliquer

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

Résultat attendu · Ne jamais commenter le chiffre d'affaires sans regarder au moins les couverts et le ticket moyen.

Volumes de vente et mix produit

Séquence 2

Objectif Deux restaurants peuvent réaliser le même CA avec des ventes très différentes. Le mix produit explique une partie de la performance.

Méthode · Compter les ventes → Repérer les écarts → Adapter l'offre

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

Résultat attendu · Une variation de mix devient importante lorsqu'elle modifie la marge, la charge de travail ou les besoins de stock.

Pertes, gaspillage et erreurs

Séquence 3

Objectif Ce qui n'est pas vendu mais a consommé du produit, du temps ou une remise doit apparaître dans le pilotage.

Méthode · Identifier → Quantifier → Corriger

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

Résultat attendu · Une perte utile à piloter doit être reliée à une cause observable et à une action possible.

Temps d'attente, retours clients et tableau de bord

Séquence 4

Objectif Les indicateurs de service complètent les données financières et permettent d'agir avant que les clients ne partent.

Méthode · Choisir 5 indicateurs → Définir des seuils → Décider

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

Résultat attendu · Un bon tableau de bord contient peu d'indicateurs, mais chacun répond à une question de décision.

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.