PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

# MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

## MODULES SÉLECTIONNÉS

| | |
|---|---|
| Analyser les avis clients et préparer ses réponses | 59 € |
| Conduire le briefing avant service | 49 € |
| Préparer un retour managérial avec l'IA | 59 € |
| Rédiger une procédure de service avec l'IA | 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

# 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

# CONDUIRE LE BRIEFING AVANT SERVICE

**49 € 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**
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 :

- Préparer un briefing court en sélectionnant les priorités et informations utiles au service.
- Formuler des consignes précises et attribuer les responsabilités à chaque poste.
- Vérifier la compréhension de l'équipe et organiser l'entraide face aux points de vigilance.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Le Briefing d'Avant-Service

Séquence 1

Objectif Conduire un briefing court donnant à toute l'équipe les mêmes priorités.

Méthode · Informer → Prioriser → Répartir

Exercice · Préparez un briefing avec réservations, ruptures, rôles, priorité et alerte.

Résultat attendu · Un message court compris par tous.

### Cohésion & Entraide

Séquence 2

Objectif Développer l'entraide sans créer de confusion sur les responsabilités.

Méthode · Repérer → Aider → Revenir au rôle

Exercice · Pour quatre postes, définissez quand et comment un autre poste peut aider.

Résultat attendu · Des règles simples de relais sans abandon de responsabilité.

## 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.

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

# RÉDIGER UNE PROCÉDURE DE SERVICE AVEC L'IA

**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**
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 :

- Transformer une description de travail en étapes de procédure à l'aide d'un assistant IA.
- Préciser les acteurs, les contrôles et les critères observables attendus à chaque étape.
- Vérifier la procédure sur les pratiques réelles et corriger les omissions avant son utilisation.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Conversations en plusieurs étapes

Séquence 1

Objectif Faire progresser une réponse IA par cadrage, critique, correction et validation.

Méthode · Cadrer → Itérer → Valider

Exercice · Faites produire, critiquer, améliorer puis condenser un document.

Résultat attendu · Quatre versions montrant une amélioration identifiable.

### Outils d'organisation de service & M.E.P

Séquence 2

Objectif Créer avec l'IA des supports d'organisation réellement utilisables pendant le service.

Méthode · Décrire le problème → Générer un outil → Tester sur le terrain

Exercice · À partir d'un service fictif, générez puis améliorez un briefing d'une page.

Résultat attendu · Un document utilisable en moins de cinq minutes.

### Procédures & standards 5S

Séquence 3

Objectif Transformer une pratique informelle en procédure claire et en standard observable.

Méthode · Observer → Formaliser → Standardiser

Exercice · Transformez une habitude de travail en procédure avec étapes, contrôle et exception.

Résultat attendu · Une procédure comprise sans explication supplémentaire.

## 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.