FOP. ACADEMY

ORGANISME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE CHR

ÉDITION OFFICIELLE 2026

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 €
Résoudre un désaccord entre collègues	69 €
Choisir un geste commercial adapté	59 €
Choisir des usages IA fiables au restaurant	49 €
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

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

RÉSOUDRE UN DÉSACCORD ENTRE COLLÈGUES

69 € 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 :

- Décrire une situation de conflit en séparant les faits observables des jugements.
- Formuler une demande avec la méthode Observation, Sentiment, Besoin, Demande.
- Convenir d'une règle de fonctionnement et d'un suivi permettant de vérifier l'apaisement de la situation.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

La méthode O.S.B.D

Séquence 1

Objectif Exprimer un désaccord ou un besoin avec Observation, Sentiment, Besoin, Demande.

Méthode · Observer → Exprimer besoin → Formuler la demande

Exercice · Reformulez cinq critiques en OSBD.

Résultat attendu · Des phrases factuelles avec demande claire.

Conflit entre Collègues

Séquence 2

Objectif Traiter un conflit en revenant aux faits, besoins et règles de fonctionnement.

Méthode · Stabiliser → Comprendre → Convenir d'une action

Exercice · Analysez un conflit fictif en séparant faits, positions, intérêts et action.

Résultat attendu · Un accord testable et un point de suivi.

Bilan de Formation

Séquence 3

Objectif Faire le bilan des acquis, identifier les points à transférer au poste et formaliser un plan d'action.

Méthode · Choisir un acquis → Le transformer en action → Mesurer le transfert

Exercice · Choisissez trois pratiques à transférer au poste avec délai et indicateur.

Résultat attendu · Trois actions réalistes et mesurables.

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

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

CHOISIR DES USAGES IA FIABLES AU RESTAURANT

49 € 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 :

- Sélectionner des tâches de restauration pour lesquelles une assistance IA peut être utile.
- Repérer les limites et les erreurs possibles d'une réponse, notamment sur les informations sensibles de sécurité alimentaire.
- Organiser la vérification humaine des résultats et protéger les données confidentielles utilisées.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Cartographie des tâches & potentiel d'assistance

Séquence 1

Objectif Identifier les tâches pouvant être utilement assistées par une IA sans déléguer la responsabilité humaine.

Méthode · Lister les tâches → Évaluer gain et risque → Choisir les meilleurs usages

Exercice · Classez vos tâches selon fréquence, temps, risque et besoin de jugement humain.

Résultat attendu · Une shortlist de 5 usages IA prioritaires, justifiée.

Comprendre les limites & hallucinations

Séquence 2

Objectif Reconnaître les erreurs plausibles d'une IA et construire une méthode de vérification.

Méthode · Repérer l'affirmation → Vérifier la source → Décider si elle est exploitable

Exercice · Classez 10 affirmations en vérifiée, à sourcer, douteuse ou fausse.

Résultat attendu · Un tableau de contrôle avec source ou justification.

Confidentialité, sécurité & RGPD en CHR

Séquence 3

Objectif Identifier les données à ne pas exposer inutilement et sécuriser l'usage professionnel de l'IA.

Méthode · Identifier la donnée → Réduire ou anonymiser → Utiliser l'outil autorisé

Exercice · Classez 15 informations selon : utilisable, à anonymiser, à exclure.

Résultat attendu · Une grille de décision simple réutilisable.

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.