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

Analyser les avis clients et préparer ses réponses	59 €
Hygiène alimentaire en restauration commerciale	49 €
Construire un plan de résilience	99 €
S'entraîner à la vente additionnelle avec l'IA	49 €
Total par place	**256 €**

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

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

CONSTRUIRE UN PLAN DE RÉSILIENCE

99 € 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 :

- Repérer les dépendances et les points fragiles de l'établissement face à plusieurs aléas cumulés.
- Définir les priorités, les rôles et les décisions nécessaires à la continuité du service.
- Formaliser un plan de résilience associant des réponses immédiates et des actions durables à tester.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Entrer dans une simulation de crise

Séquence 1

Objectif Une simulation efficace impose de travailler avec des informations partielles, des rôles définis et des événements qui évoluent.

Méthode · Comprendre → Décider → Adapter

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

Résultat attendu · La simulation teste la capacité à s'adapter, pas la capacité à deviner ce qui va arriver.

Absence, rupture fournisseur et panne matérielle

Séquence 2

Objectif Les perturbations peuvent se cumuler. Le défi est de préserver la priorité sans traiter chaque événement isolément.

Méthode · Cumuler les impacts → Revoir la capacité → Arbitrer

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

Résultat attendu · Quand les perturbations se cumulent, il faut réévaluer la capacité globale avant de choisir les actions.

Affluence inattendue, retard de production et réclamation

Séquence 3

Objectif Les événements client et production peuvent accélérer la dégradation d'une situation déjà fragile.

Méthode · Repérer propagation → Contenir → Réorganiser

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

Résultat attendu · En crise, une vente supplémentaire n'est positive que si l'organisation peut réellement la délivrer.

Décider, observer les conséquences et débriefer

Séquence 4

Objectif La simulation n'est utile que si les décisions sont analysées après chaque phase.

Méthode · Décider → Observer → Apprendre

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

Résultat attendu · Chaque phase de simulation doit produire au moins un apprentissage réutilisable.

Synthétiser forces, fragilités et risques

Séquence 5

Objectif Le plan de résilience commence par une photographie honnête de l'établissement : ce qui tient bien et ce qui peut casser.

Méthode · Cartographier → Classer → Prioriser

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

Résultat attendu · Le plan de résilience traite d'abord ce qui menace fortement une fonction essentielle et dispose de peu d'alternatives.

Formaliser normal, tension et mode dégradé

Séquence 6

Objectif Le plan doit montrer comment l'établissement change de fonctionnement lorsque la situation se dégrade.

Méthode · Détecter le niveau → Appliquer les règles → Réévaluer

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

Résultat attendu · Chaque niveau doit avoir des déclencheurs, des actions et une condition de sortie.

Chaîne de décision, scénarios et premières réponses

Séquence 7

Objectif Un bon playbook dit qui décide, sur quels scénarios et quelles premières actions lancer.

Méthode · Déclencher → Répartir → Communiquer

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

Résultat attendu · Un scénario prioritaire doit préciser qui décide, quoi faire d'abord et qui informer.

Plan 72 h, 30 jours, 90 jours et FOP Playbook

Séquence 8

Objectif Le plan final transforme les apprentissages en actions immédiates, à moyen terme et durables.

Méthode · Agir à 72 h → Consolider à 30 j → Transformer à 90 j

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

Résultat attendu · Le playbook est terminé seulement lorsqu'il devient un outil vivant de décision et de suivi.

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

S'ENTRAÎNER À LA VENTE ADDITIONNELLE AVEC L'IA

49 € 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 :

- Identifier une proposition complémentaire adaptée au besoin, au budget et au moment du parcours client.
- Construire un argumentaire fondé sur les caractéristiques réelles de l'offre et répondre aux objections.
- S'entraîner à la proposition commerciale et évaluer ses résultats à partir de critères observables.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Analyser panier et opportunités de vente

Séquence 1

Objectif Panier moyen, associations et taux de prise.

Méthode · Analyse produits complémentaires.

Exercice · Analyser 20 tickets et identifier 5 opportunités de complément.

Résultat attendu · L'opportunité est fondée sur un comportement d'achat réel.

Outil mobilisé · Analyse panier FOP.

Segmenter les profils clients

Séquence 2

Objectif Moment, besoin, budget, urgence et préférence.

Méthode · Segment contextuel plutôt que stéréotype.

Exercice · Créer 6 profils de contexte et leurs attentes.

Résultat attendu · Les segments reposent sur situation et besoin, pas sur clichés.

Outil mobilisé · Segmentation vente.

Construire recommandations pertinentes

Séquence 3

Objectif Compatibilité, bénéfice et timing.

Méthode · Recommandation = besoin + preuve + choix simple.

Exercice · Créer 10 recommandations selon moment du repas.

Résultat attendu · La recommandation arrive au bon moment et reste facile à refuser.

Outil mobilisé · Assistant suggestion.

Écrire des formulations naturelles

Séquence 4

Objectif Question ouverte, suggestion et alternative.

Méthode · Observer → proposer → laisser choisir.

Exercice · Réécrire 12 formulations fermées en suggestions naturelles.

Résultat attendu · La phrase reste conversationnelle et non intrusive.

Outil mobilisé · Coach de formulation.

Créer scénarios de cross-sell et upsell

Séquence 5

Objectif Complément vs montée en gamme.

Méthode · Cross-sell = ajouter / upsell = monter en gamme.

Exercice · Construire 8 scénarios et les classer.

Résultat attendu · Chaque scénario précise le bénéfice client, pas seulement le gain de ticket.

Outil mobilisé · Scenario Builder vente.

Entraîner les équipes avec l'IA

Séquence 6

Objectif Simulation, feedback et répétition.

Méthode · Jeu de rôle 3 niveaux de difficulté.

Exercice · Faire 3 simulations et analyser les formulations utilisées.

Résultat attendu · Le feedback porte sur écoute, pertinence et naturel.

Outil mobilisé · Simulateur de client IA.

Mesurer ticket moyen et taux d'acceptation

Séquence 7

Objectif Avant/après, cohortes et biais.

Méthode · Tableau ticket / suggestion / acceptation.

Exercice · Construire un suivi séparant effet prix et effet vente.

Résultat attendu · L'impact est mesuré par indicateurs attribuables.

Outil mobilisé · Dashboard vente additionnelle.

Cartographier les objections fréquentes

Séquence 8

Objectif Prix, besoin, confiance, délai, comparaison.

Méthode · Taxonomie des objections.

Exercice · Collecter 20 objections et les classer par cause probable.

Résultat attendu · Chaque objection est reliée à une hypothèse de cause.

Outil mobilisé · Bibliothèque d'objections.

Identifier besoin caché derrière l'objection

Séquence 9

Objectif Questionnement, reformulation et écoute.

Méthode · Question ouverte → reformulation → validation.

Exercice · Préparer 10 questions de clarification non agressives.

Résultat attendu · La réponse vient après compréhension du besoin caché.

Outil mobilisé · Coach de découverte.

Construire plusieurs réponses possibles

Séquence 10

Objectif Réponse directe, preuve, alternative et concession.

Méthode · 3 niveaux de réponse.

Exercice · Créer 3 réponses différentes pour 8 objections.

Résultat attendu · L'équipe sait adapter plutôt que réciter.

Outil mobilisé · Générateur de réponses.

Simuler différents profils clients

Séquence 11

Objectif Pressé, expert, sceptique, fidèle, indécis.

Méthode · Personas de simulation.

Exercice · Faire 5 simulations avec changement de profil.

Résultat attendu · Le vendeur ajuste son discours au comportement observé.

Outil mobilisé · Simulateur commercial IA.

Analyser mots, ton et posture

Séquence 12

Objectif Lexique, rythme, écoute et non-verbal.

Méthode · Grille Message / Ton / Posture.

Exercice · Analyser une simulation sur 12 critères.

Résultat attendu · Le feedback distingue contenu verbal et posture.

Outil mobilisé · Grille d'observation FOP.

Créer une grille d'évaluation

Séquence 13

Objectif Critères observables et échelle de niveau.

Méthode · Rubrique 1-4 avec exemples.

Exercice · Construire une grille avec 6 critères et comportements attendus.

Résultat attendu · Deux évaluateurs obtiennent des résultats proches.

Outil mobilisé · Rubric Builder.

Constituer une bibliothèque d'argumentaires

Séquence 14

Objectif Version, contexte, preuve et usage.

Méthode · Fiche objection → question → réponse → preuve.

Exercice · Créer 15 fiches argumentaires validées.

Résultat attendu · La bibliothèque se met à jour à partir des retours terrain.

Outil mobilisé · Playbook commercial FOP.

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.