PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

MODULES SÉLECTIONNÉS

Planifier les contenus du restaurant	59 €
Diagnostiquer son activité avec l'IA	69 €
Structurer les processus et les assistants métier	89 €
Désamorcer une réclamation en salle	59 €
Total par place	**276 €**

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

PLANIFIER LES CONTENUS DU RESTAURANT

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
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 :

- Définir des objectifs de communication, des thèmes et des formats adaptés aux canaux choisis.
- Construire un calendrier de contenus avec les responsables, les échéances et les étapes de validation.
- Préparer un contenu avec l'IA, contrôler son message et définir les indicateurs de suivi.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Définir objectifs et audiences de contenu

Séquence 1

Objectif Notoriété, conversion, fidélisation et recrutement.

Méthode · Objectif → audience → message → CTA.

Exercice · Créer 6 contenus associés à 3 objectifs différents.

Résultat attendu · Le KPI du contenu correspond à son objectif réel.

Outil mobilisé · Canvas contenu WorkSense.

Créer angles, accroches et messages

Séquence 2

Objectif Angle, tension, bénéfice et preuve.

Méthode · Hook → Valeur → Preuve → CTA.

Exercice · Produire 12 accroches sur le même sujet puis les classer.

Résultat attendu · L'accroche promet une valeur que le contenu délivre réellement.

Outil mobilisé · Générateur d'angles.

Rédiger posts et contenus courts

Séquence 3

Objectif Concision, rythme, lisibilité mobile.

Méthode · 1 idée / 1 preuve / 1 CTA.

Exercice · Réécrire 5 posts en versions 300, 150 et 70 caractères.

Résultat attendu · Le message principal reste compréhensible sans ouvrir « voir plus ».

Outil mobilisé · Éditeur court WorkSense.

Créer contenus commerciaux longs

Séquence 4

Objectif Structure, objection, preuve et CTA.

Méthode · PAS + preuves + CTA.

Exercice · Rédiger une page d'offre avec 3 objections traitées.

Résultat attendu · Chaque section fait avancer le lecteur vers une décision.

Outil mobilisé · Assistant rédaction longue.

Décliner un message multicanal

Séquence 5

Objectif Canal, format, contexte et intention.

Méthode · Message maître → variantes canal.

Exercice · Décliner une annonce en 5 formats cohérents.

Résultat attendu · Le fond reste cohérent tandis que forme et CTA s'adaptent au canal.

Outil mobilisé · Déclinaison multicanale WorkSense.

Planifier et réviser dans WorkSense

Séquence 6

Objectif Calendrier, statut, validation et média.

Méthode · Brief → création → validation → programmation → mesure.

Exercice · Créer un calendrier de 2 semaines avec responsables et statuts.

Résultat attendu · Aucun contenu ne passe en publication sans validation identifiée.

Outil mobilisé · WorkSense Planner.

Construire une bibliothèque éditoriale

Séquence 7

Objectif Réutilisation, classement, evergreen et campagnes.

Méthode · Tags par pilier, audience, format, saison.

Exercice · Classer 30 contenus et définir les règles de réutilisation.

Résultat attendu · Un contenu peut être retrouvé en moins d'une minute.

Outil mobilisé · Médiathèque WorkSense.

Définir objectifs et rythmes de communication

Séquence 8

Objectif Objectif, fréquence soutenable et saisonnalité.

Méthode · Cadence par canal et enjeu.

Exercice · Définir une cadence sur 4 semaines selon ressources réelles.

Résultat attendu · Le rythme est soutenable et relié aux temps forts commerciaux.

Outil mobilisé · Cadence Planner.

Construire un calendrier éditorial

Séquence 9

Objectif Dates, piliers, formats, campagne et statut.

Méthode · Vue 30 jours.

Exercice · Construire 30 jours équilibrés sur 4 piliers.

Résultat attendu · Le calendrier équilibre objectifs et types de contenus.

Outil mobilisé · Calendrier WorkSense.

Créer un workflow de production

Séquence 10

Objectif Brief, production, relecture, validation, publication.

Méthode · Kanban éditorial.

Exercice · Créer un workflow avec étapes et propriétaires.

Résultat attendu · Chaque étape a un responsable et un délai.

Outil mobilisé · Workflow WorkSense.

Mettre en place validation et responsabilités

Séquence 11

Objectif RACI et seuil de validation.

Méthode · Qui propose / qui valide / qui publie.

Exercice · Définir ce qui nécessite validation et ce qui peut être autonome.

Résultat attendu · La validation est proportionnée au risque du contenu.

Outil mobilisé · Matrice RACI contenu.

Préparer réponses types et scénarios

Séquence 12

Objectif Ton, personnalisation et escalade.

Méthode · Réponse type + champs variables + seuil d'escalade.

Exercice · Créer 8 réponses types avec règles d'adaptation.

Résultat attendu · Le modèle accélère sans rendre la réponse impersonnelle.

Outil mobilisé · Bibliothèque de réponses.

Relier WorkSense et outils opérationnels

Séquence 13

Objectif Source de vérité, événement, déclencheur et action.

Méthode · Workflow événementiel.

Exercice · Dessiner un workflow entre FOP Factory et WorkSense.

Résultat attendu · Une donnée opérationnelle critique ne doit pas diverger entre outils.

Outil mobilisé · Map d'intégration FOP.

Mesurer et améliorer le workflow

Séquence 14

Objectif Délai, erreurs, retours, temps de validation.

Méthode · Cycle amélioration mensuel.

Exercice · Mesurer 4 indicateurs et proposer un ajustement.

Résultat attendu · L'amélioration porte sur vitesse et qualité.

Outil mobilisé · Dashboard workflow.

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

DIAGNOSTIQUER SON ACTIVITÉ AVEC L'IA

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
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 :

- Sélectionner et vérifier les données nécessaires à un diagnostic de l'activité avant leur utilisation avec l'IA.
- Construire une analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces en distinguant les preuves des hypothèses.
- Prioriser des axes d'amélioration et les traduire en actions vérifiables.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Comprendre comment fonctionne une IA générative

Séquence 1

Objectif Tokens, probabilité, contexte et limites d'un modèle de langage.

Méthode · Modèle Entrée → Contexte → Génération → Contrôle.

Exercice · Démonter une réponse IA et repérer ce qui relève d'un fait, d'une inférence et d'une invention.

Résultat attendu · La qualité du contexte fourni est-elle suffisante pour vérifier la réponse ?

Outil mobilisé · ChatGPT / Claude : comparer une même question avec et sans contexte.

Distinguer usage utile, risque et hallucination

Séquence 2

Objectif Hallucination, biais, sur-confiance, données sensibles et responsabilité humaine.

Méthode · Grille U.R.V. : Utile / Risqué / Vérifiable.

Exercice · Classer 12 usages professionnels en vert / orange / rouge puis justifier chaque classement.

Résultat attendu · L'usage est autorisé seulement si la donnée critique est vérifiée et la responsabilité humaine conservée.

Outil mobilisé · Matrice de risque IA FOP.

Cartographier les tâches assistables par IA

Séquence 3

Objectif Répétitivité, charge cognitive, valeur ajoutée humaine et fréquence.

Méthode · Matrice Impact × Fréquence × Risque.

Exercice · Lister 20 tâches réelles et sélectionner les 5 meilleurs candidats à l'assistance IA.

Résultat attendu · Le choix est priorisé par gain potentiel et niveau de risque, pas par effet de mode.

Outil mobilisé · Cartographie des tâches IA.

Construire un prompt professionnel S-M-I-C-R

Séquence 4

Objectif Situation, Mission, Informations, Contraintes, Résultat attendu.

Méthode · S-M-I-C-R + critère de réussite mesurable.

Exercice · Réécrire 5 prompts vagues en prompts S-M-I-C-R puis tester les différences de résultat.

Résultat attendu · Le prompt doit permettre à une autre personne de comprendre l'objectif sans explication orale.

Outil mobilisé · Constructeur de prompt FOP.

Travailler en conversation itérative

Séquence 5

Objectif Contexte cumulatif, critique, reformulation et versionnage.

Méthode · Cycle 1 cadrage → 2 critique → 3 amélioration → 4 validation.

Exercice · Conduire une conversation en 4 itérations en demandant à l'IA de justifier chaque modification.

Résultat attendu · Chaque itération doit apporter une amélioration identifiable et traçable.

Outil mobilisé · Journal d'itérations IA.

Contrôler, sourcer et vérifier une réponse

Séquence 6

Objectif Fiabilité, source primaire, cohérence interne et contrôle croisé.

Méthode · Méthode V.E.R.I.F. : Vérifier / Examiner / Rechercher / Identifier / Formaliser.

Exercice · Auditer une réponse contenant 8 affirmations et produire un tableau : vérifiée / douteuse / fausse / à sourcer.

Résultat attendu · Aucune recommandation critique ne passe en production sans source ou donnée interne vérifiable.

Outil mobilisé · Checklist de vérification FOP.

Construire sa bibliothèque de prompts métier

Séquence 7

Objectif Capitalisation, classement, version, propriétaire et cas d'usage.

Méthode · Fiche prompt : objectif / entrée / prompt / sortie / contrôle / version.

Exercice · Créer une bibliothèque de 10 prompts nommés, versionnés et testés sur de vraies données.

Résultat attendu · Un prompt n'est validé que s'il donne un résultat stable sur au moins trois cas différents.

Outil mobilisé · Bibliothèque de prompts FOP.

Collecter et fiabiliser les données utiles

Séquence 8

Objectif Données de vente, avis, fréquentation, coûts, planning, retours équipe.

Méthode · Inventaire Source / Date / Fiabilité / Propriétaire.

Exercice · Construire un registre des données disponibles et noter leur niveau de fiabilité.

Résultat attendu · Toute donnée utilisée dans le diagnostic possède une source et une date.

Outil mobilisé · Registre de données stratégiques.

Séparer faits, perceptions et hypothèses

Séquence 9

Objectif Biais de confirmation et confusion entre opinion et donnée.

Méthode · Tableau Fait / Perception / Hypothèse / Preuve attendue.

Exercice · Transformer 15 phrases de réunion en faits, perceptions ou hypothèses.

Résultat attendu · Une hypothèse devient un fait uniquement après validation par une preuve observable.

Outil mobilisé · Classificateur FPH.

Analyser clientèle, offre et parcours client

Séquence 10

Objectif Segments, besoins, moments de vérité et frictions.

Méthode · Carte segment × besoin × étape × friction.

Exercice · Construire deux personas à partir de données réelles et cartographier leur parcours.

Résultat attendu · Chaque friction doit être reliée à un impact concret sur conversion ou satisfaction.

Outil mobilisé · Canvas parcours client.

Construire une SWOT factuelle

Séquence 11

Objectif Forces, faiblesses, opportunités et menaces appuyées par preuves.

Méthode · SWOT + preuve + impact + niveau de maîtrise.

Exercice · Transformer une SWOT générique en SWOT sourcée avec 12 éléments argumentés.

Résultat attendu · Chaque item SWOT doit être justifié par au moins une donnée ou observation fiable.

Outil mobilisé · Matrice SWOT probante.

Rechercher les causes racines

Séquence 12

Objectif Symptôme, cause, conséquence et facteur aggravant.

Méthode · 5 Pourquoi + Ishikawa simplifié.

Exercice · Mener un 5 Pourquoi sur un problème réel puis tester deux causes alternatives.

Résultat attendu · Le plan d'action traite une cause probable validée, pas seulement le symptôme visible.

Outil mobilisé · Analyse causes racines.

Prioriser avec Impact × Urgence × Effort

Séquence 13

Objectif Arbitrage et coût d'opportunité.

Méthode · Score P = Impact × Urgence ÷ Effort.

Exercice · Noter 10 actions sur 5 puis construire un top 3 argumenté.

Résultat attendu · Une priorité possède un bénéfice attendu, une échéance et un responsable.

Outil mobilisé · Matrice de priorisation.

Formaliser un plan 30/60/90 jours

Séquence 14

Objectif Séquençage, dépendances, jalons et indicateurs.

Méthode · 30 jours stabiliser / 60 optimiser / 90 développer.

Exercice · Construire un plan 30/60/90 avec 9 actions, responsables, KPI et dépendances.

Résultat attendu · Les actions sont ordonnées selon dépendances et non selon préférence personnelle.

Outil mobilisé · Roadmap 30/60/90.

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

STRUCTURER LES PROCESSUS ET LES ASSISTANTS MÉTIER

89 € 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 :

- Cartographier un processus en précisant son déclencheur, ses acteurs, ses étapes et ses résultats attendus.
- Repérer les frictions et évaluer les tâches automatisables ainsi que les risques associés.
- Formaliser une procédure ou les consignes d'un assistant IA et tester les contrôles avant son utilisation.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Cartographier un processus de bout en bout

Séquence 1

Objectif Déclencheur, étapes, acteurs, décisions, sortie.

Méthode · SIPOC simplifié + swimlane.

Exercice · Cartographier un processus réel avec toutes les reprises de données.

Résultat attendu · Chaque étape possède un acteur, une entrée et une sortie identifiables.

Outil mobilisé · Cartographe de processus.

Repérer irritants, doublons et temps perdu

Séquence 2

Objectif Attente, reprise, erreur, déplacement et sur-traitement.

Méthode · Chasse aux 5 gaspillages de service.

Exercice · Observer un processus et quantifier 5 sources de friction.

Résultat attendu · Chaque irritant est chiffré en temps, erreur ou coût quand c'est possible.

Outil mobilisé · Audit des irritants.

Identifier les tâches automatisables

Séquence 3

Objectif Règle claire, fréquence, donnée structurée et risque maîtrisé.

Méthode · Feu tricolore Automatiser / Assister / Humain.

Exercice · Classer 25 tâches et justifier 5 refus d'automatisation.

Résultat attendu · La décision d'automatiser tient compte du risque et de l'exception.

Outil mobilisé · Matrice d'automatisation.

Rédiger une procédure opérationnelle

Séquence 4

Objectif Objectif, périmètre, étapes, contrôle, exception.

Méthode · Procédure 1 page + critères d'escalade.

Exercice · Rédiger une procédure complète avec 3 cas d'exception.

Résultat attendu · La procédure permet à un nouvel arrivant d'agir sans interprétation excessive.

Outil mobilisé · Générateur de SOP.

Créer checklists et standards

Séquence 5

Objectif Action observable, fréquence, responsable et preuve.

Méthode · Checklist Oui/Non + preuve + anomalie.

Exercice · Transformer 15 consignes vagues en critères observables.

Résultat attendu · Chaque item peut être vérifié sans débat subjectif.

Outil mobilisé · Builder de checklist.

Construire un workflow de contrôle

Séquence 6

Objectif Déclencheur, tâche, contrôle, alerte et clôture.

Méthode · RACI + seuil d'alerte.

Exercice · Créer un workflow avec responsable, délai et escalade.

Résultat attendu · Une alerte non traitée déclenche automatiquement une escalade définie.

Outil mobilisé · Workflow Builder FOP.

Mesurer et améliorer le processus

Séquence 7

Objectif Temps de cycle, taux d'erreur, délai et satisfaction.

Méthode · PDCA appliqué au processus.

Exercice · Choisir 4 KPI puis comparer avant/après sur un processus.

Résultat attendu · L'amélioration est validée sur plusieurs indicateurs, pas uniquement la vitesse.

Outil mobilisé · Tableau de performance process.

Définir rôle et périmètre de l'assistant

Séquence 8

Objectif Mission, utilisateurs, décisions autorisées et limites.

Méthode · Charte de mission assistant.

Exercice · Écrire la mission et les 10 limites d'un assistant métier.

Résultat attendu · Le périmètre distingue clairement aide, recommandation et décision humaine.

Outil mobilisé · Canvas assistant métier.

Préparer une base de connaissances

Séquence 9

Objectif Sources fiables, version, format et fraîcheur.

Méthode · Inventaire documentaire + priorité des sources.

Exercice · Nettoyer un corpus et définir la source de vérité.

Résultat attendu · Chaque document possède une version et un propriétaire.

Outil mobilisé · Registre de connaissances.

Écrire les instructions permanentes

Séquence 10

Objectif Rôle, ton, règles, ordre des priorités et format.

Méthode · System prompt structuré en sections.

Exercice · Créer des instructions permanentes avec règles de conflit.

Résultat attendu · Les règles critiques sont explicites et testables.

Outil mobilisé · Éditeur d'instructions IA.

Créer les garde-fous et interdits

Séquence 11

Objectif Données sensibles, sujet hors périmètre, seuil de confiance et escalade.

Méthode · Politique STOP / ASK / ACT.

Exercice · Définir 15 cas où l'assistant doit refuser ou demander validation.

Résultat attendu · L'assistant sait reconnaître les cas où il doit s'arrêter.

Outil mobilisé · Matrice de garde-fous.

Tester sur des cas réels

Séquence 12

Objectif Jeux de tests normaux, limites et adversariaux.

Méthode · Batterie de tests 5×3.

Exercice · Créer 15 scénarios de test et noter exactitude, utilité et sécurité.

Résultat attendu · La validation inclut des cas d'erreur et d'ambiguïté.

Outil mobilisé · Test bench assistant.

Corriger les réponses et les biais

Séquence 13

Objectif Analyse d'erreur, règle manquante, source ambiguë.

Méthode · Boucle Erreur → Cause → Correction → Retest.

Exercice · Identifier le biais d'un assistant et corriger instruction ou source.

Résultat attendu · Une correction n'est validée qu'après retest sur anciens et nouveaux cas.

Outil mobilisé · Journal de correction.

Documenter et déployer l'assistant

Séquence 14

Objectif Mode d'emploi, limites, version, support et suivi.

Méthode · Fiche release assistant.

Exercice · Créer la documentation utilisateur et le protocole de mise à jour.

Résultat attendu · Les utilisateurs connaissent capacités, limites et canal de remontée d'erreur.

Outil mobilisé · Fiche de déploiement IA.

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

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.