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

Planifier les contenus du restaurant	59 €
Améliorer le parcours de réservation en ligne	69 €
Hygiène alimentaire en restauration commerciale	49 €
Désamorcer une réclamation en salle	59 €
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

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

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

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.