PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

# MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

## MODULES SÉLECTIONNÉS

| | |
|---|---|
| Résoudre un désaccord entre collègues | 69 € |
| Fermer le restaurant et transmettre la relève | 49 € |
| Structurer les processus et les assistants métier | 89 € |
| Désamorcer une réclamation en salle | 59 € |
| **Total par place** | **266 €** |

### 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

# 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

# FERMER LE RESTAURANT ET TRANSMETTRE LA RELÈVE

**49 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Équipes de cuisine et de salle, chefs de rang et responsables de restaurant.

**PRÉREQUIS**
Connaître le déroulement d'un service en 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**
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 :

- Établir une checklist chronologique de fermeture intégrant rangement, nettoyage et sécurisation des postes.
- Attribuer les tâches et conserver une trace de leur contrôle et des anomalies rencontrées.
- Rédiger une passation de consignes utilisable par l'équipe du service suivant.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Checklists de Fermeture

Séquence 1

Objectif Sécuriser la fermeture avec une checklist claire, tracée et répartie.

Méthode · Fermer les opérations → Sécuriser → Transmettre

Exercice · Construisez 10 points incluant sécurité, hygiène et relève.

Résultat attendu · Une liste courte avec responsable et contrôle final.

### La Clôture du Service

Séquence 2

Objectif Débriefer et clôturer le service pour transformer les incidents en amélioration.

Méthode · Observer → Comprendre → Améliorer

Exercice · Formulez un fait, un point fort, un écart et une action pour un service fictif.

Résultat attendu · Un compte rendu court orienté vers le prochain service.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Préparer une checklist. 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.