PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

MODULES SÉLECTIONNÉS

Diagnostiquer son activité avec l'IA	69 €
Préserver l'expérience client en situation difficile	49 €
Structurer les processus et les assistants métier	89 €
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

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

PRÉSERVER L'EXPÉRIENCE CLIENT EN SITUATION DIFFICILE

49 € 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
4 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 :

- Reconnaître l'effet d'un incident sur le parcours et les attentes du client.
- Expliquer la situation avec des informations vérifiées et proposer des alternatives réalisables.
- Suivre la résolution de la réclamation et recueillir le retour du client.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Comprendre les attentes prioritaires du client

Séquence 1

Objectif En situation perturbée, le client n'attend pas la perfection : il attend surtout de comprendre ce qui se passe et d'être traité avec respect.

Méthode · Informer → Proposer → Réparer si nécessaire

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

Résultat attendu · Une information honnête et précoce réduit souvent plus l'insatisfaction qu'une excuse tardive.

Communiquer retard, rupture ou erreur

Séquence 2

Objectif Chaque incident demande un message différent, mais la structure reste : reconnaître, expliquer simplement, proposer une solution.

Méthode · Reconnaître → Proposer → Suivre

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

Résultat attendu · Le client doit comprendre ce qui change pour lui, pas les conflits internes de l'établissement.

Gérer une réclamation et prévenir l'escalade

Séquence 3

Objectif Une réclamation mal gérée peut devenir un conflit. L'objectif est de traiter le problème sans alimenter l'émotion.

Méthode · Écouter → Proposer → Escalader si nécessaire

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

Résultat attendu · L'objectif n'est pas de gagner le débat, mais de retrouver une situation maîtrisable.

Transformer une difficulté en confiance

Séquence 4

Objectif Une résolution bien gérée peut parfois renforcer la perception du professionnalisme de l'établissement.

Méthode · Corriger → Vérifier → Capitaliser

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

Résultat attendu · Une récupération de service réussie corrige le problème, restaure la confiance et alimente l'amélioration.

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

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

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.