PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

MODULES SÉLECTIONNÉS

Améliorer le parcours de réservation en ligne	69 €
Choisir un geste commercial adapté	59 €
Repenser une offre de restauration	79 €
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

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

CHOISIR UN GESTE COMMERCIAL ADAPTÉ

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
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 :

- Qualifier une insatisfaction à partir des faits et de ses conséquences pour le client.
- Choisir un geste commercial proportionné en respectant ses autorisations et les règles de l'établissement.
- Annoncer la solution, vérifier son effet et transmettre une trace de la décision.

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.

Les Gestes Commerciaux

Séquence 2

Objectif Utiliser un geste commercial de façon proportionnée, cohérente et autorisée.

Méthode · Corriger → Choisir le geste → Vérifier la satisfaction

Exercice · Classez cinq situations selon correction seule, geste léger ou validation manager.

Résultat attendu · Une règle de décision compréhensible par l'équipe.

Mises en Situation

Séquence 3

Objectif Mobiliser accueil, communication positive et gestion de réclamation dans des situations réalistes.

Méthode · Jouer → Observer → Améliorer

Exercice · Écrivez les deux répliques de chaque rôle pour un accueil, une réclamation et un client pressé. Relisez-les du point de vue du client et améliorez une réponse.

Résultat attendu · Une grille critériée et un second passage amélioré.

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.

FORMATION EN AUTONOMIE

REPENSER UNE OFFRE DE RESTAURATION

79 € 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 :

- Identifier les besoins d'une cible et les éléments de valeur d'une offre de restauration.
- Structurer une offre avec l'aide de l'IA en vérifiant les coûts, les prix et les arguments sur des données réelles.
- Préparer une version testable de l'offre et définir les critères de son évaluation.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Cartographier l'offre actuelle

Séquence 1

Objectif Catégories, prix, coûts, volumes, saisonnalité et rôle stratégique.

Méthode · Carte Offre × Vente × Marge × Image.

Exercice · Créer la carte complète de l'offre et attribuer un rôle à chaque produit/service.

Résultat attendu · Aucun produit n'est jugé uniquement sur son volume de vente.

Outil mobilisé · Carte portefeuille d'offre.

Mesurer valeur perçue et rentabilité

Séquence 2

Objectif Marge, coefficient, prix psychologique et valeur ressentie.

Méthode · Quadrant Valeur client × Rentabilité.

Exercice · Positionner 12 offres dans le quadrant et proposer 3 actions.

Résultat attendu · Une offre à forte marge mais faible valeur perçue doit être retravaillée avant promotion.

Outil mobilisé · Matrice valeur-rentabilité.

Identifier doublons et cannibalisation

Séquence 3

Objectif Substitution, redondance et complexité opérationnelle.

Méthode · Test : même besoin / même cible / même moment / même bénéfice.

Exercice · Repérer les doublons dans l'offre et simuler une simplification de 20 %.

Résultat attendu · La simplification doit préserver les ventes utiles tout en réduisant la complexité.

Outil mobilisé · Détecteur de cannibalisation.

Construire une architecture d'offre lisible

Séquence 4

Objectif Niveaux, gamme, entrée, cœur, premium et options.

Méthode · Architecture 3 niveaux + options cohérentes.

Exercice · Recomposer l'offre en 3 niveaux et justifier la place de chaque élément.

Résultat attendu · Le client comprend en moins de 20 secondes les différences essentielles entre niveaux.

Outil mobilisé · Architecte d'offre FOP.

Formuler bénéfices et preuves

Séquence 5

Objectif Caractéristique, bénéfice, preuve et réassurance.

Méthode · CBP : Caractéristique → Bénéfice → Preuve.

Exercice · Réécrire 10 descriptions d'offre en CBP.

Résultat attendu · Chaque promesse commerciale possède une preuve vérifiable.

Outil mobilisé · Générateur de bénéfices/preuves.

Tester plusieurs scénarios de positionnement

Séquence 6

Objectif Hypothèses de cible, prix, expérience et promesse.

Méthode · Scénario A prudent / B différenciant / C rupture.

Exercice · Créer 3 scénarios de repositionnement et les noter sur 6 critères.

Résultat attendu · Le scénario retenu est cohérent avec les capacités opérationnelles et la demande.

Outil mobilisé · Comparateur de scénarios.

Construire le plan de restructuration

Séquence 7

Objectif Décisions, abandon, création, test et déploiement.

Méthode · Stop / Start / Continue + jalons.

Exercice · Établir une feuille de route par lots avec ordre de test et indicateurs.

Résultat attendu · Chaque changement est associé à un test, une date et un KPI.

Outil mobilisé · Plan de restructuration 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.

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.