PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

MODULES SÉLECTIONNÉS

Préserver l’expérience client en situation difficile	49 €
Choisir un geste commercial adapté	59 €
Construire un plan de résilience	99 €
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

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

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

CONSTRUIRE UN PLAN DE RÉSILIENCE

99 € 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
8 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 :

- Repérer les dépendances et les points fragiles de l'établissement face à plusieurs aléas cumulés.
- Définir les priorités, les rôles et les décisions nécessaires à la continuité du service.
- Formaliser un plan de résilience associant des réponses immédiates et des actions durables à tester.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Entrer dans une simulation de crise

Séquence 1

Objectif Une simulation efficace impose de travailler avec des informations partielles, des rôles définis et des événements qui évoluent.

Méthode · Comprendre → Décider → Adapter

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

Résultat attendu · La simulation teste la capacité à s'adapter, pas la capacité à deviner ce qui va arriver.

Absence, rupture fournisseur et panne matérielle

Séquence 2

Objectif Les perturbations peuvent se cumuler. Le défi est de préserver la priorité sans traiter chaque événement isolément.

Méthode · Cumuler les impacts → Revoir la capacité → Arbitrer

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

Résultat attendu · Quand les perturbations se cumulent, il faut réévaluer la capacité globale avant de choisir les actions.

Affluence inattendue, retard de production et réclamation

Séquence 3

Objectif Les événements client et production peuvent accélérer la dégradation d'une situation déjà fragile.

Méthode · Repérer propagation → Contenir → Réorganiser

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

Résultat attendu · En crise, une vente supplémentaire n'est positive que si l'organisation peut réellement la délivrer.

Décider, observer les conséquences et débriefer

Séquence 4

Objectif La simulation n'est utile que si les décisions sont analysées après chaque phase.

Méthode · Décider → Observer → Apprendre

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

Résultat attendu · Chaque phase de simulation doit produire au moins un apprentissage réutilisable.

Synthétiser forces, fragilités et risques

Séquence 5

Objectif Le plan de résilience commence par une photographie honnête de l'établissement : ce qui tient bien et ce qui peut casser.

Méthode · Cartographier → Classer → Prioriser

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

Résultat attendu · Le plan de résilience traite d'abord ce qui menace fortement une fonction essentielle et dispose de peu d'alternatives.

Formaliser normal, tension et mode dégradé

Séquence 6

Objectif Le plan doit montrer comment l'établissement change de fonctionnement lorsque la situation se dégrade.

Méthode · Détecter le niveau → Appliquer les règles → Réévaluer

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

Résultat attendu · Chaque niveau doit avoir des déclencheurs, des actions et une condition de sortie.

Chaîne de décision, scénarios et premières réponses

Séquence 7

Objectif Un bon playbook dit qui décide, sur quels scénarios et quelles premières actions lancer.

Méthode · Déclencher → Répartir → Communiquer

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

Résultat attendu · Un scénario prioritaire doit préciser qui décide, quoi faire d'abord et qui informer.

Plan 72 h, 30 jours, 90 jours et FOP Playbook

Séquence 8

Objectif Le plan final transforme les apprentissages en actions immédiates, à moyen terme et durables.

Méthode · Agir à 72 h → Consolider à 30 j → Transformer à 90 j

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

Résultat attendu · Le playbook est terminé seulement lorsqu'il devient un outil vivant de décision et de suivi.

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

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.