PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

# MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

## MODULES SÉLECTIONNÉS

| | |
|---|---|
| Choisir un geste commercial adapté | 59 € |
| Désamorcer une réclamation en salle | 59 € |
| Garder ses priorités sous pression | 59 € |
| Choisir des usages IA fiables au restaurant | 49 € |
| **Total par place** | **226 €** |

### 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

# 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

# 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.

FORMATION EN AUTONOMIE

# GARDER SES PRIORITÉS SOUS PRESSION

**59 € 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 :

- Repérer ses signes de stress et les situations qui peuvent dégrader la relation ou la coordination.
- Utiliser une technique courte de respiration et de recentrage adaptée au service.
- Ajuster sa posture et ses échanges pour prévenir l'escalade et demander un relais si nécessaire.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### L'Intelligence Émotionnelle

Séquence 1

Objectif Reconnaître ses émotions et celles d'autrui pour mieux réguler sa réponse professionnelle.

Méthode · Reconnaître → Réguler → Répondre

Exercice · Décrivez trois situations : déclencheur, émotion, réponse automatique, réponse choisie.

Résultat attendu · Une alternative professionnelle pour chaque situation.

### Gérer le Stress en Plein Rush

Séquence 2

Objectif Repérer les signes de stress et utiliser des techniques courtes compatibles avec le service.

Méthode · Repérer le signal → Se recentrer → Réorganiser

Exercice · Traitez quatre demandes simultanées en utilisant priorité et communication courte.

Résultat attendu · Une décision structurée sans multiplication des actions.

### Gestes & Postures

Séquence 3

Objectif Prévenir fatigue et blessures en adaptant les gestes, le poste et la manutention.

Méthode · Observer le geste → Réduire la contrainte → Adapter le poste

Exercice · Repérez cinq gestes pénibles et proposez une adaptation de poste.

Résultat attendu · Des améliorations concrètes portant sur geste et organisation.

## 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

# CHOISIR DES USAGES IA FIABLES AU RESTAURANT

**49 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Gérants, chefs et responsables de salle souhaitant utiliser l'IA dans leurs tâches quotidiennes.

**PRÉREQUIS**
Exercer en restauration ou dans les métiers de bouche et savoir utiliser un ordinateur ou un smartphone.

**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 :

- Sélectionner des tâches de restauration pour lesquelles une assistance IA peut être utile.
- Repérer les limites et les erreurs possibles d'une réponse, notamment sur les informations sensibles de sécurité alimentaire.
- Organiser la vérification humaine des résultats et protéger les données confidentielles utilisées.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Cartographie des tâches & potentiel d'assistance

Séquence 1

Objectif Identifier les tâches pouvant être utilement assistées par une IA sans déléguer la responsabilité humaine.

Méthode · Lister les tâches → Évaluer gain et risque → Choisir les meilleurs usages

Exercice · Classez vos tâches selon fréquence, temps, risque et besoin de jugement humain.

Résultat attendu · Une shortlist de 5 usages IA prioritaires, justifiée.

### Comprendre les limites & hallucinations

Séquence 2

Objectif Reconnaître les erreurs plausibles d'une IA et construire une méthode de vérification.

Méthode · Repérer l'affirmation → Vérifier la source → Décider si elle est exploitable

Exercice · Classez 10 affirmations en vérifiée, à sourcer, douteuse ou fausse.

Résultat attendu · Un tableau de contrôle avec source ou justification.

### Confidentialité, sécurité & RGPD en CHR

Séquence 3

Objectif Identifier les données à ne pas exposer inutilement et sécuriser l'usage professionnel de l'IA.

Méthode · Identifier la donnée → Réduire ou anonymiser → Utiliser l'outil autorisé

Exercice · Classez 15 informations selon : utilisable, à anonymiser, à exclure.

Résultat attendu · Une grille de décision simple réutilisable.

## 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.